

VU Research Portal

Ongepast geweld

Visser, R.S.M.; Timmer, J.S.

2015

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

document license

Unspecified

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Visser, R. S. M. (null), & Timmer, J. S. (null). (2015). Ongepast geweld: Onderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen dienstverleners in Amsterdam-Amstelland., Vrije Universiteit Amsterdam.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

Ongepast geweld

Onderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen dienstverleners in Amsterdam-Amstelland

R.S.M. Visser MSc. en Dr. J.S. Timmer



Centrum voor Politiewetenschappen

Foto omslag: 112Haarlem.nl

© 2015 Rutger Visser en Jaap Timmer.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 jo. het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 aw Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Deze studie is mogelijk gemaakt door een opdracht van de politie Amsterdam.

Ongepast geweld

Onderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen dienstverleners
in Amsterdam-Amstelland

Rutger Visser en Jaap Timmer

Met medewerking van:

Kate van Bavel
Ewout van den Berg
Nick Dekker
Nethanja Langendoen
Rens van Leeuwen
Jessica Schmidhamer
Lisanne van Stormbroek
Dennis Teeuw

Voorwoord

De Regionale Politie Eenheid Amsterdam heeft in 2011 het initiatief genomen om in samenwerking met de Academie van de Stad Amsterdam en de Vrije Universiteit Amsterdam onderzoek te doen onder medewerkers met een publieke functie die slachtoffer waren van agressie en geweld tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden.

Helaas worden er iedere dag politiecollega's en andere medewerkers met een publieke functie slachtoffer van agressie en geweld, terwijl zij aan het werk zijn voor de samenleving. Vanuit goed werkgeverschap is het cruciaal om medewerkers te ondersteunen als zij slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld. Of het nu ambulancepersoneel, verkeerregelaars of politiemedewerkers betreft, zij verdienen de bescherming die de overheid hen kan geven. Een duidelijke reactie naar de geweldplegers is op zijn plaats, snel en met een stevige/afschrikwekkende strafmaat.

Leidend hierbij zijn de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA). Binnen deze afspraken wordt de basis gelegd om geweldszaken gericht tegen werknemers met een publieke taak op te sporen en te vervolgen of het nu gaat om belediging of fysiek geweld.

Het onderzoek heeft geleid tot heldere inzichten en verbeterpunten in de wijze waarop de slachtoffers van agressie en geweld binnen hun eigen organisatie worden opgevangen. Ik spreek dan ook de hoop uit dat de verbeterpunten uit het onderzoek worden opgepakt om te komen tot een nog betere ondersteuning van de slachtoffers.

Met gepaste trots en met veel dank aan ieder die medewerking heeft verleend aan de uitkomsten van dit onderzoek, de Eenheidsleiding Politie Amsterdam, de Academie van de Stad Amsterdam, het Centrum voor Politiewetenschappen van de Vrije Universiteit Amsterdam, de studenten en de publieke organisaties binnen de gemeente Amsterdam presenteer ik u het onderzoek,

Fione Janssen,
Inspecteur van politie, eenheid Amsterdam

Inhoudsopgave

Deel A: Inleiding

- | | | |
|---|----------------------------|----|
| 1 | Inleiding | 8 |
| 2 | Methoden en verantwoording | 23 |

Deel B: Politie

- | | | |
|---|---|----|
| 3 | Politieambtenaren;
Enquête | 29 |
| | 1. Algemene kenmerken | |
| | 2. Melding en aangifte | |
| | 3. Opvang en nazorg | |
| | 4. Begeleiding en terugkoppeling | |
| | 5. Vervolging en strafproces | |
| | 6. Waardering en invloed op aangiftebereidheid | |
| | 7. Samenvatting | |
| 4 | Politieambtenaren;
interviews met slachtoffers | 41 |
| | 1. Melding en aangifte | |
| | 2. Opvang en nazorg | |
| | 3. Vervolging en strafproces | |
| | 4. Geweldprotocollen | |
| | 5. Samenvatting | |
| 5 | Politieambtenaren;
interviews met experts en leidinggevenden | 54 |
| | 1. Melding en aangifte | |
| | 2. Opvang en nazorg | |
| | 3. Vervolging en strafproces | |
| | 4. Geweldprotocollen | |
| | 5. Samenvatting | |
| 6 | Politieambtenaren;
Analyse | 60 |

Deel C: Publieke dienstverleners

- | | | |
|---|--|----|
| 7 | Publieke dienstverleners
Enquête | 65 |
| | 1. Algemene kenmerken | |
| | 2. Melding en aangifte | |
| | 3. Opvang en nazorg | |
| | 4. Begeleiding en terugkoppeling | |
| | 5. Vervolging en strafproces | |
| | 6. Waardering en invloed op aangiftebereidheid | |

7.	Samenvatting	
8	Publieke dienstverleners; interviews met slachtoffers	74
1.	Melding en aangifte	
2.	Opvang en nazorg	
3.	Vervolging en strafproces	
4.	Geweldprotocollen	
5.	Samenvatting	
9	Publieke dienstverleners; interviews met experts en leidinggevend	83
1.	Melding en aangifte	
2.	Opvang en nazorg	
3.	Vervolging en strafproces	
4.	Geweldprotocollen	
5.	Samenvatting	
10	Publieke dienstverleners; analyse	89
<u>Deel D: Slot</u>		
11	Politie en andere publieke dienstverleners	92
1.	Algemene kenmerken	
2.	Melding en aangifte	
3.	Begeleiding en terugkoppeling	
4.	Vervolging en strafproces	
5.	Waardering en invloed op aangiftebereidheid	
6.	Samenvatting	
12	Conclusie en aanbevelingen	98

Literatuurlijst

Auteurs en medewerkers

Bijlagen

1: Afkortingenlijst

2: Vragenlijst politieambtenaren

3: Tabellen H3

4: Vragenlijst publieke dienstverleners

5: Tabellen H7

6: Tabellen H11

Deel A: Inleiding

1: Inleiding

Ondanks de toegenomen beleidsaandacht en allerlei andere inspanningen tijdens de laatste jaren blijft het lastig om agressie en geweld van burgers tegen dienstverleners in de publieke taak substantieel terug te dringen. Het ontwikkelde beleid heeft echter niet alleen tot doel om het geweld terug te dringen. Het moet ook in het kader van goed werkgeverschap medewerkers steunen in de opvang, nazorg en verwerking van hun ervaring, zodat zij zich door agressie niet letterlijk en figuurlijk uit het veld laten slaan en zodat zij zich gesteund en gewaardeerd voelen.

Rond de bestuurlijk-juridische afwikkeling gelden allerlei afspraken en procedures, zowel landelijk als regionaal. Het gaat dan onder meer om het landelijke beleid in het kader van Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de zogeheten Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) en het beleid ter bestrijding van Geweld Tegen Politieambtenaren (GTPA).

Voor de periode 1 januari 2010 tot 1 oktober 2012 zijn er in de regio Amsterdam-Amstelland 520 VPT-dossiers opgebouwd. Samen met het voormalige Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) had de politie Amsterdam-Amstelland landelijk gezien de meeste VPT-zaken (Flight, 2012). Binnen de politie-eenheid Amsterdam (verder: politie Amsterdam) en binnen de VPT-partners in de regio Amsterdam-Amstelland is de indruk ontstaan dat de waardering van de medewerkers voor die opvang, nazorg en afwikkeling nog te wensen over laat. Om deze situatie te kunnen verbeteren is het allereerst nodig om hier meer systematisch inzicht in te verkrijgen.

Uit het oogpunt van goed werkgeverschap wilden de politie Amsterdam en zeven andere regionale VPT-partnerorganisaties laten onderzoeken wat de slachtoffers vinden van de afwikkeling van gevallen van burgergeweld tegen dienstverleners. Daarnaast moet dit onderzoek inzicht geven in hoe de betreffende organisaties hun beleid voor dit vraagstuk hebben opgebouwd en hoe zij daar invulling aan geven. De politie Amsterdam treedt op als penvoerder en opdrachtgever namens de regionale VPT-partners. Deze andere VPT-partners zijn: Gemeente Amsterdam, GVB, Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst (GGD), Ambulance Vervoer Amsterdam, Cition Parkeermanagement, DOC Jongerenwerk en Jeugdzorg.

De politie Amsterdam en de VPT-partners in de regio Amsterdam-Amstelland willen dit onderzocht hebben voor:

- 1 het eigen politiepersoneel dat in 2011 het slachtoffer is geworden van agressie en geweld en dat daar aangifte van heeft gedaan;
- 2 het personeel van andere organisaties in de publieke dienstverlening waarvoor dezelfde afspraken (VPT en ELA) gelden, dat in 2011 het slachtoffer is geworden van agressie en geweld en dat daar aangifte van heeft gedaan;

- 3 relevante managers en leidinggevendenden bij politie en regionale VPT-partners.

1.1 Doel en onderzoeksvraag

Het doel van dit onderzoek is om zowel kwantitatief als kwalitatief inzicht te krijgen in hoe dienstverleners als slachtoffers van burgergeweld de opvang, nazorg en afwikkeling van hun zaak hebben ervaren en hoe (managers, leidinggevendenden en relevante afdelingen binnen) de betreffende organisaties daarmee omgaan en daar op reflecteren.

De overkoepelende vraag van dit onderzoek luidt daarom:

Hoe waarderen politieambtenaren en andere publieke dienstverleners in de regio Amsterdam-Amstelland in hun rol van slachtoffer van burgergeweld de gehele afwikkeling van hun zaak nadat zij aangifte hebben gedaan?

De drie deelvragen van dit onderzoek luiden:

- 1 Wat is onder politieambtenaren de ervaring met en het oordeel over de afwikkeling van het burgergeweld waarvan zij aangifte hebben gedaan?
- 2 Wat is onder andere publieke dienstverleners de ervaring met en het oordeel over de afwikkeling van het burgergeweld waarvan zij aangifte hebben gedaan?
- 3 Wat zijn de meningen en inzichten van leidinggevendenden en managers van politie en regionale VPT-partners over de problematiek als geheel, de werkwijze met betrekking tot de GTPA- en VPT-aangiften en de bevindingen uit de enquêtes onder de personeelsleden die als slachtoffer aangifte hebben gedaan van burgergeweld?

De hoofdonderwerpen die daarbij aan de orde komen, en welke de hoofdelementen vormen van het beleid van VPT, GTPA en ELA, zijn:

- 1 intake en service;
- 2 opsporing van daad en dader(s);
- 3 vervolging van de dader(s);
- 4 proces en voeging als benadeelde partij;
- 5 strafrechtelijk en eventueel civielrechtelijk resultaat.

De ervaring en het oordeel van de dienstverleners met betrekking tot deze elementen vormen de kern van dit onderzoek.

1.2 Uitvoering

Voor dit onderzoek is door middel van een enquête eerst het relevante politiepersoneel gevraagd naar de ervaringen en meningen. Vervolgens is een zoveel mogelijk vergelijkbare enquête uitgevoerd onder andere publieke dienstverleners in de regio. Respondenten van de enquêtes die zich hiertoe bereid verklaarden zijn benaderd voor een verdiepend interview

over het onderwerp. Aanvullend zijn managers en leidinggevenden vanuit de politie en de partnerorganisaties geïnterviewd over de theorie en praktijk van hun beleid op het gebied van agressie en geweld. Ook is deze groep respondenten gevraagd te reflecteren op de resultaten uit enquête en interviews.

De politie Amsterdam heeft bepaald dat de kwantitatieve deelonderzoeken (enquêtes) worden uitgevoerd door studenten. Voor aanvullende werving en procesbegeleiding is de Academie van de Stad in de arm genomen. Op nadrukkelijk verzoek van de politie Amsterdam zijn de interviews uitgevoerd door afgestudeerde en ervaren onderzoekers. Een uitgebreide beschrijving van de gebruikte methoden volgt in hoofdstuk 2.

1.3 Geweld

Geweld is "het min of meer intentioneel toebrengen of dreigen toe te brengen van schade aan mensen of voorwerpen" (Boeykens, 2000: 32). Met "intentioneel" sluit deze definitie onbedoeld geweld uit. Maar deze definitie sluit verbaal geweld en non-verbale agressie (gebaren) en psychisch geweld in, evenals geweld tegen zaken (Achterhuis, 2008).

Geweld is een aantasting van de integriteit van het lichaam en van de persoonlijke levenssfeer en is daarom strafbaar. De Nederlandse grondwet (artikelen 10 en 11) waarborgt namelijk de onaantastbaarheid van het lichaam, van de persoonlijke levenssfeer en andere grondrechten, behoudens een aantal bij wet vast te stellen beperkingen. Internationale verdragen als het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) schragen de Nederlandse Grondwet. De wettelijke beperkingen van de onaantastbaarheid van het lichaam en van de persoonlijke levenssfeer bestaan hoofdzakelijk uit:

- Artikel 41 Wetboek van Strafrecht: noodweer. De noodzakelijke verdediging van lijf of goed tegen een onmiddellijke, wederrechtelijke aanranding; dit is een recht van iedere burger;
- Artikel 42 Sr: uitvoering van wettelijke voorschriften zoals rechtshandhaving; dit is een wettelijke bevoegdheid voorbehouden aan opsporingsambtenaren;
- Artikel 43 Sr: uitvoering van een ambtelijk bevel; dit is eveneens een wettelijke bevoegdheid voorbehouden aan opsporingsambtenaren.

De juridische definitie van overheidsgeweld in relatie tot politiewerk staat in de Ambtsinstructie voor de politie, Koninklijke marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar (verder: Ambtsinstructie 1994) in art. 3 sub b en c:

- b. *geweld*: elke dwangmatige kracht van meer dan geringe betekenis uitgeoefend op personen of zaken;
- c. *aanwenden van geweld*: het gebruiken van geweld en het dreigen met geweld, waaronder wordt begrepen het ter hand nemen van een vuurwapen.

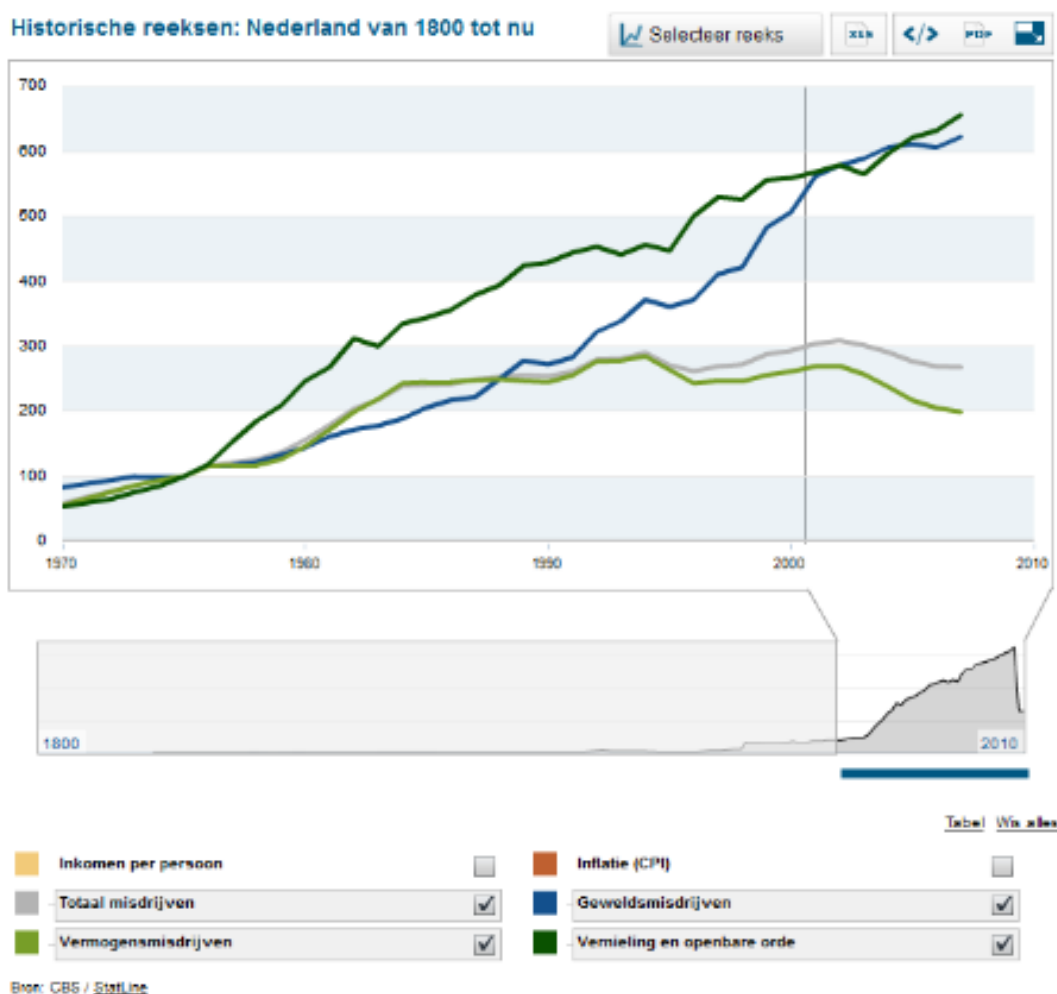
Bezien vanuit het doel van de politietaak luidt een meer socialwetenschappelijke definitie van politiegeweld: een menselijke handeling die de

fysieke integriteit van personen aantast met als doel de handelingsperspectieven van die personen te beperken (Timmer en Visser, 2013). Deze uitleg is een op de politietaak en het politievak gerichte invulling van de algemene definitie van geweld.

Deze studie draait om burgergeweld tegen dienstverleners. Daarom volgt eerst een korte schets van de maatschappelijke context en ontwikkeling van geweld in de Nederlandse samenleving.

De criminaliteit in het algemeen en de geweldcriminaliteit in het bijzonder hebben verscheidene decennia van flinke groei doorgemaakt. Grafiek 1.1 laat zien dat tussen 1970 en medio jaren 2000 de door justitie en het CBS geregistreerde geweldcriminaliteit ongeveer verzesvoudigde. Sinds ongeveer het jaar 2000 is het totaal aan misdrijven en de vermogensmisdrijven ongeveer stabiel. De geweldgerelateerde misdrijven (geweld en vernieling & openbare orde) zijn nog enige tijd blijven toenemen.

Grafiek 1.1 Criminaliteitsontwikkeling 1970 tot medio 2000
(indexgrafiek: 1950 = 100)



Bron: CBS Statline, Historische reeksen.

Over de geweldmisdrijven met inbegrip van de seksuele misdrijven laat de veiligheidsmonitor zien dat het totaal aantal geregistreerde gewelddelicten tussen de jaren 2005 en 2010 is afgenomen met circa 12%. De daling is verdeeld over alle delictgroepen (tabel 1.1). Met uitzondering van stalking. Dat delict is over deze periode namelijk gestegen.

**Tabel 1.1 Geweld- en seksuele misdrijven 2005-2010
(absolute aantallen)**

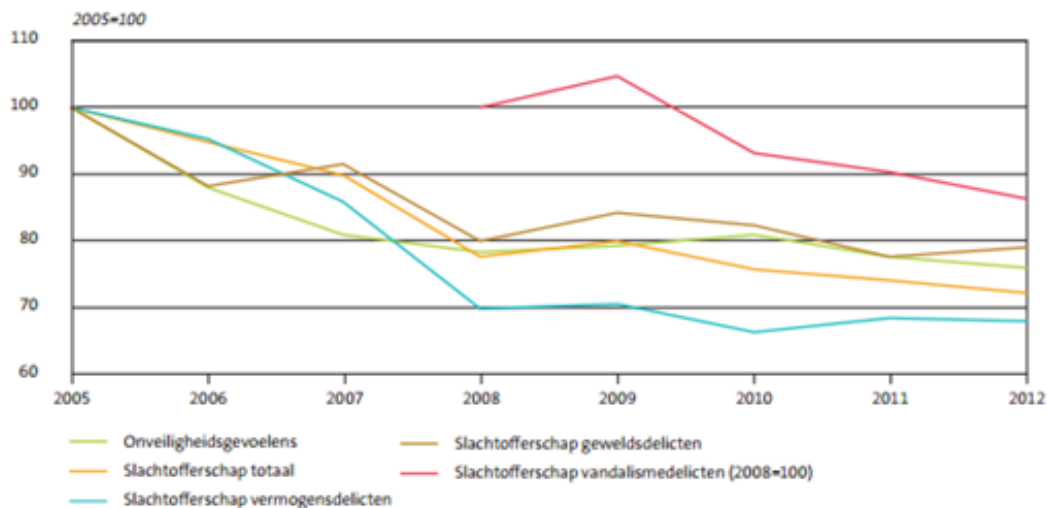
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Geweld-en seksuele misdrijven	122.960	123.681	125.054	120.033	117.731	108.085
mishandeling	67.347	69.537	71.899	69.231	65.287	58.644
bedreiging en stalking	39.132	38.120	38.494	36.941	37.782	35.316
bedreiging	35.892	34.870	35.201	34.090	34.423	31.539
stalking	3.240	3.250	3.293	2.851	3.359	3.777
seksuele misdrijven	12.699	12.555	11.316	10.438	10.058	9.088
aanranding	3.325	3.189	2.952	2.734	2.604	2.346
verkrachting	2.487	2.385	2.095	1.918	1.815	1.528
schennis der eerbaarheid	2.777	2.664	2.339	2.191	2.183	1.916
ontucht met minderjarige	1.438	1.507	1.420	1.209	1.197	948

Bron: Kalidien en De Heer-de Lange, 2011: 370.

Grafiek 1.3 laat zien dat vanaf het jaar 2000 het zelfgerapporteerde slachtofferschap van gewelddelicten (de oranje lijn) op basis van de regelmatige slachtofferenquête weer een dalende tendens vertoont.

Grafiek 1.3 Onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap (indexgrafiek, absolute aantallen, 2005 = 100)

Onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap criminaliteit, personen van 15 jaar en ouder



Bron: CBS en ministerie van Veiligheid en Justitie

Bron: www.cbs.nl

Deze korte schets van de ontwikkeling van de geweldcriminaliteit in de Nederlandse samenleving is context van het onderwerp van deze studie, namelijk geweld tegen publieke dienstverleners. De gepresenteerde cijfers maken duidelijk dat na een aantal jaren van gestage toename van de ernst in aard en omvang van (geweld)criminaliteit op een aantal vlakken een lichte daling is ingezet en op andere vlakken de toename is afgevlakt of tot staan gebracht. Ook voelen minder mensen zich hufterig of respectloos behandeld (CBS Webmagazine, 7 november 2012).

Opmerkelijk is wel dat agressie en geweld tegen dienstverleners met een publieke taak nog enige tijd is blijven doorgroeien. Daarover gaat de volgende paragraaf.

1.4 Geweld tegen agenten en dienstverleners

Het beleid ter bestrijding van agressie en geweld tegen publieke dienstverleners staat niet op zichzelf. Eind jaren 1990 kwam er steeds meer erkenning voor het feit dat er een maatschappelijk probleem met agressie en geweld bestond. Enkele gevallen van groepsgewijze doodslag bracht de maatschappelijke discussie over "zinloos geweld" op gang, zoals de dood van Joes Kloppenburg (Amsterdam, 1996) en van Meindert Tjoelker (Leeuwarden, 1997).

Gaandeweg werd ook duidelijk dat er een specifiek probleem was van agressie en geweld tegen dienstverleners in de publieke taak, zoals medewerkers in het openbaar vervoer en bij de politie. Diverse studies lieten zien dat hierin aard en omvang een vraagstuk voorlag dat politiek-bestuurlijke, juridische en organisatorische aandacht verdiende (Kop e.a., 1997; Kop, 1999; Kruize en Wijmer, 1993; Kruize en Wijmer, 1994; Timmer, 1999; Uildriks, 1996). Timmer liet zien dat tot en met het jaar 2000 een flinke stijging had plaatsgevonden in het aantal gewonden aan politiezijde door burgergeweld (2005). Naeyé en anderen berekenden dat ook verbale agressie en bedreigingen tegen agenten een aanzienlijk probleem vormen (2008). Mede naar aanleiding van incidenten zoals een doodgestoken NS-conducteur in 1991 ontstond in diezelfde periode ook meer erkenning voor de problemen van agressie en geweld tegen andere beroepsgroepen in het publieke domein. Deze erkenning luidde ook een verminderde tolerantie van agressie tegen dienstverleners in. Dit past in het beeld van deze tijd van herstel in het geloof in disciplineren, (strafrechtelijke) correctie van wangedrag en een "culture of control" (Garland, 2001; Boutellier, 2005).

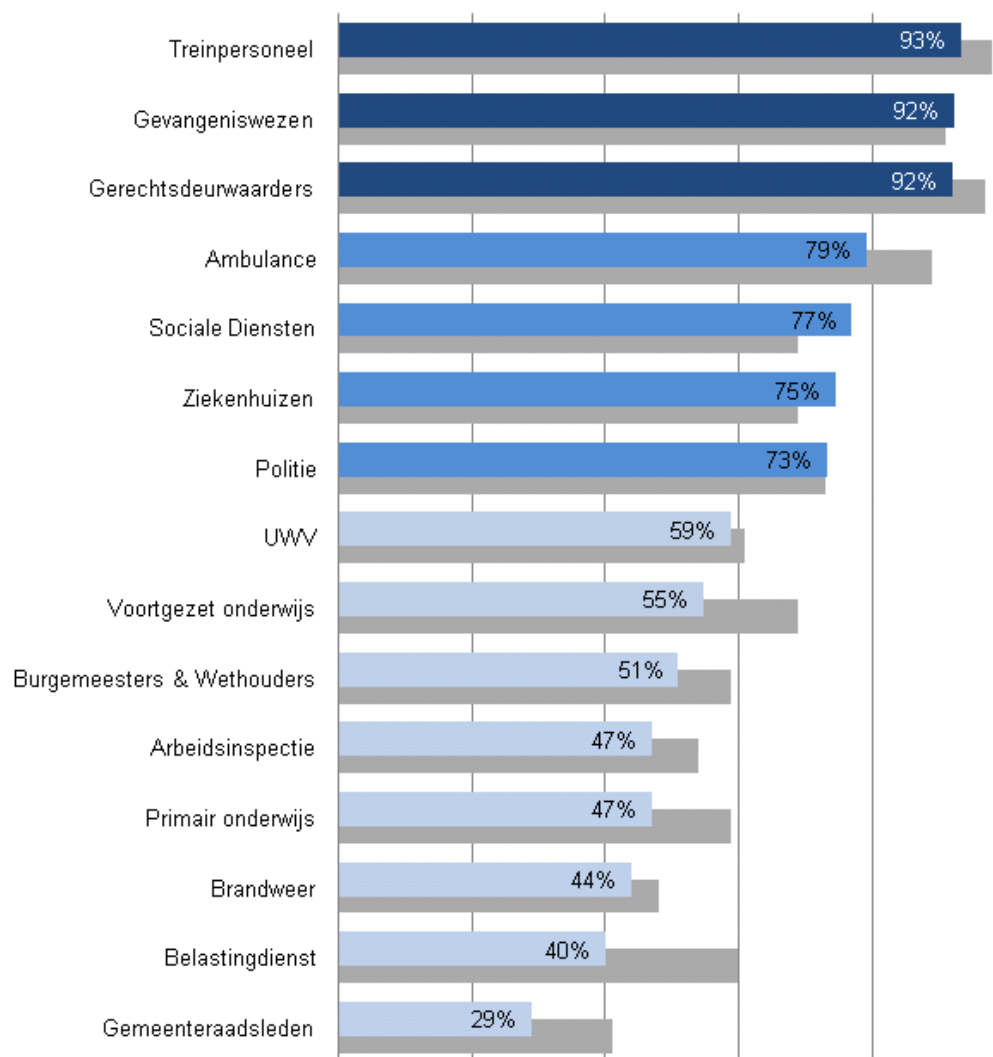
Rond 2006 begon de discussie over verhoogde strafeisen tegen verdachten van agressie en geweld tegen ambtenaren (Schuyt, 2009). Het Wetboek van Strafrecht voorzag van oudsher al in de mogelijkheid om tegen misdrijven gepleegd tegen ambtenaren in functie de strafeis te verhogen met een derde. Jurisprudentie en daarop volgend ook wetgeving voorzag in een uitbreiding van de strafeis en ook van de delicten waarvoor dat gold. Inmiddels is anno 2013 de beleidlijn van het OM dat de strafeis verdrievoudigd kan worden als een publieke dienstverlener het slachtoffer wordt van een geweldsdelict.

In 2007 lanceerde het Ministerie van BZK het programma VPT. Dit programma bestaat onder meer uit een pakket preventiemaatregelen en uit afspraken en richtlijnen voor de aanpak van verdachten en voor de opvang van en nazorg voor slachtoffers. Daarnaast financiert het programma ook onderzoek naar delen van het probleem, geeft het adviezen aan organisaties, bundelt het kennis in een expertisecentrum en geeft het goede initiatieven aanmoedigingsprijzen. De gedachte achter VPT is dat geweld tegen dienstverleners onacceptabel is en dat zoveel mogelijk publieke dienstverleners dezelfde rechtsbescherming en personeelszorg moeten krijgen. Het beleid probeert door middel van een olievlekwerking stapsgewijs alle relevante organisaties van publieke dienstverlening hierin mee te krijgen.

Het wetenschappelijk onderzoek in opdracht en ter ondersteuning van VPT geeft steeds beter inzicht in de ontwikkeling van de problematiek. Onder meer via een tweejaarlijkse peiling onder de betreffende doelgroepen komen aard, omvang en gevolgen steeds beter in beeld. Zo laat figuur 1.1 zien dat treinpersoneel het vaakst het slachtoffer is van ongewenst gedrag (waaronder ook agressie en geweld) en dat de politie wat dit betreft op de zevende plaats komt, na onder meer gevangenis- en ziekenhuispersoneel.

In figuur 1.1 valt op dat de politie de enige beroepsgroep is waarbij het slachtofferschap stabiel is gebleven tussen 2007 en 2011. Bij de meeste andere beroepsgroepen is sprake van een afname van slachtofferschap.

Figuur 1.1: Slachtofferschap ongewenst gedrag per beroepsgroep
(percentages; 2007 is grijs, 2011 blauw)



Bron: Flight en Abraham, 2011: 8.

Tabel 1.3 laat zien dat het slachtofferschap van fysiek geweld onder agenten in 2011 met 6,9% een stuk lager was dan in 2007 (16,6%). Onder ambulancepersoneel was het echter hoger (0,7% versus 2,5%), evenals onder medewerkers in gevangenissen (11,1% tegen 14,7%). Slachtofferschap van verbaal geweld onder agenten halveerde overigens in dezelfde periode, maar tegen de andere genoemde beroepsgroepen ging dat ook omhoog.

Tabel 1.3 Slachtofferschap van fysiek geweld naar beroepsgroep (percentages)

Beroepsgroep		Fysiek geweld	
	2007	2009	2011
Ambulance	0,7	1,6	2,5
Belastingdienst	0,7	0,7	2,8
Brandweer	1,2	0,9	1,9
Gerechtsdeurwaarders	-	1,5	2,1
Gevangeniswezen	11,1	10,7	14,7
Politie	16,6	16,8	6,9
Primair onderwijs	4,3	4,8	12,6
Sociale diensten	0,5	0,9	2,1
Treinpersoneel	5,6	6,2	4,9
UWV	7,4	0,6	2,0
Voortgezet onderwijs	4,2	3,5	5,3
Ziekenhuizen	5,3	5,3	3,8
Arbeidsinspectie	0,9	0,7	-
B & W	1,2	0,9	-
Gemeenteraad	0,6	0,4	-

Bron: Abrahams e.a., 2012: 14.

Het beeld over het geheel van de veiligheid van de publieke taak is dat mogelijk de ergste groei in omvang van agressie en geweld tegen werknemers tot staan lijkt te komen. De ernst van het probleem neemt echter niet significant af. Er zijn bovendien nog grote verschillen tussen de beroepsgroepen. Agressie en geweld tegen publieke dienstverleners is in zijn aard een ernstig probleem. Daarbij is en blijft van belang om inzicht te hebben in hoe de werknemers een en ander beleven, vooral wat betreft de opvang en de afwikkeling van de zaak na aangifte. Daar gaat deze studie over, althans wat betreft acht verschillende beroepen in de publieke taak in de regio Amsterdam-Amstelland.

1.7 Beleidsevaluatie

Dit onderzoek heeft het karakter van een beleidsevaluatie. Immers, de onderling verbonden beleidslijnen VPT, GTPA en ELA heeft een aantal doelstellingen. Deze studie bekijkt op onafhankelijke en objectieve wijze de regio Amsterdam-Amstelland en enkele onderdelen van het beleid. Daarom volgt in deze paragraaf een beknopte weergave van het beleidskader dat voor dit onderzoek relevant is.

1.7.2 Veilige Publieke Taak en ELA

In 2006 lanceert het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een "actieplan tegen geweld". De aanpak van geweld tegen werknemers met een publieke functie maakt hier deel van uit met het actieprogramma "Geweld tegen werknemers met een publieke taak". De vier pijlers hierbij zijn het stellen van duidelijke grenzen, het wegnemen van voordeel dat uit agressie of geweld ontstaat, het registreren van daders en het consequent geven van een duidelijke reactie vanuit de overheid.

In 2007 gaat het programma Veilige Publieke Taak (VPT) van start met drie hoofdlijnen, afgeleid van de vier eerder genoemde pijlers (Abraham e.a., 2011):

- 1 Het stellen van duidelijke grenzen;
- 2 Het aanpakken van daders;
- 3 Het ondersteunen van werkgevers en werknemers.

VPT heeft als hoofddoel dat werkgevers en werknemers met een publieke taak deze op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren, zo omschrijft het actieprogramma (BZK, 2007). Om dit te realiseren hebben ketenpartners, werkgevers en werknemers drie interventiemogelijkheden (BZK, 2007):

- *Voorkomen* van agressie en geweld
- *Beperken* van agressie, geweld en haar gevolgen
- *Afhandelen* van agressie en geweld.

Naar aanleiding van het actieprogramma VPT is in 2010 een landelijk geldend pakket van afspraken ontwikkeld voor de aanpak en afwikkeling bij agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Deze Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) voor de politie en het Openbaar Ministerie zijn op 1 april 2010 in werking getreden. Als een werknemer met een publieke taak slachtoffer is geworden van agressie en geweld treden de Eenduidige Landelijke Afspraken in werking. Het doel van ELA luidt als volgt: "Een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en openbaar ministerie." (V&J, 2010: 4).

Deze ELA hebben betrekking op alle relevante ketenpartners op het gebied van melding, registratie, opvang, nazorg en strafrechtelijke en civielrechtelijke afwikkeling. Binnen de politieorganisatie is hier specifiek voor de eigen medewerkers vorm aan gegeven door het Geweld Tegen Politie Ambtenaren beleid (GTPA).

De ELA bestaan uit meerdere onderdelen: 6 uitgangspunten; 4 ketenafspraken tussen politie en het OM; 19 opsporingsafspraken voor de politie en 13 vervolgingsafspraken voor het OM. Niet alle afspraken en procedures zijn even relevant voor dit onderzoek. In dit hoofdstuk worden alleen de relevante afspraken en procedures behandeld.

De uitgangspunten van de ELA zijn onder meer dat politie en OM hoge prioriteit moeten geven aan de opsporing en vervolging van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Er moet voortdurend aandacht zijn voor de kwaliteit van de onderzoeken en van de processen-verbaal. De ELA schrijft voor dat het lik op stuk principe zo veel mogelijk moet worden toegepast, evenals het (super)snelrecht of aanhouden & uitreiken. Met betrekking tot schade moet deze volgens de ELA zoveel mogelijk worden verhaald op de dader. Een belangrijk uitgangspunt in de ELA is dat slachtoffers en werkgevers optimaal worden geïnformeerd over hun positie, over de mogelijkheden in het strafproces en over de strafrechtelijke afhandeling van de zaak. De ELA schrijft een actief communicatiebeleid (uitdragen van successen) voor als onderdeel van de aanpak (V&J, 2010).

Voor dit onderzoek zijn de uitgangspunten met betrekking tot het slachtoffer en de ondersteuning relevant. Communicatie en informatie spelen hierin een cruciale rol. In het kader van de ELA zijn er tussen de

politie en het OM zogeheten ketenafspraken opgesteld. Het programma ELA vat deze afspraken als volgt samen (V&J, 2010: 4):

“Er vindt eenduidige registratie plaats door politie en openbaar ministerie van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak” en “Er wordt bij de politie-eenheden en parketten een contactfunctionaris aangesteld die verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze afspraken (kwaliteit, proces en communicatie).”

Deze uitgangspunten zijn onder meer uitgewerkt in opsporings- en vervolgingsafspraken voor de politie en het OM.

- Politie

“De politie geeft hoge prioriteit aan de opsporing van verdachten van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak.”

Deze afspraak houdt in dat meldingen van agressie en/of geweld tegen functionarissen met een publieke taak directe opvolging krijgen. Bij een strafbaar feit gepleegd door een bekende verdachte volgen altijd opsporingshandelingen: aanhouding, opmaken proces verbaal, opnemen van aangifte etc. Agressie en geweld tegen publieke dienstverleners mogen geen bagatelzaken worden. Bij ernstige bedreigingen (met geweld) wordt zo nodig gehandeld conform de aanwijzing beveiliging personen, objecten en diensten. Deze opsporingsafspraken benadrukt de hoge prioriteit, eenduidigheid en veiligheid.

“De politie zorgt voor een goede kwaliteit van onderzoek en processen-verbaal. Daarbij hoort een goede informatieanalyse en het muteren van meldingen ten behoeve van dossieropbouw. Door een transparante werkwijze kan deze kwaliteit worden getoetst en worden uitgedragen.”

Dit houdt in dat geweld tegen functionarissen met een publieke taak deel uit moet maken van de informatieanalyse van de politie. De politie deelt deze analyse zo nodig met relevante partners. In beginsel kiest de aangever of de getuige domicilie op het werkadres. De politie moet aangevers en getuigen informeren over de mogelijkheden daartoe.

De politie informeert de benadeelde optimaal en ondersteunt het verhalen van de schade op de dader.

De politie past de schadebemiddeling/regeling toe conform de aanwijzing slachtofferzorg. De politie informeert de benadeelde over de voegingsmogelijkheid in het strafproces. Het slachtoffer centraal stellen en ondersteunen, communicatie en informatie uitwisseling zijn hier cruciaal. Dat betekent wel dat als na overleg met het OM (super)snelrecht wordt toegepast, het informeren van het slachtoffer ook onmiddellijk dient te gebeuren. Zo niet dan vist het slachtoffer achter het net wat betreft het voegen als benadeelde partij in het strafrecht en dus ook wat betreft een eventuele schadevergoeding.

- Openbaar Ministerie

"Het Openbaar Ministerie geeft hoge prioriteit aan de vervolging van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Daarbij wordt bovendien zoveel mogelijk op stuk toegepast."

Zo veel mogelijk wordt er het snelrecht toegepast. Daarbij dient het OM rekening te houden met de voegingsmogelijkheid van het slachtoffer. Deze hoge prioriteitstelling komt overeen met de centrale boodschap achter het beleid: "geweld en agressie tegen publieke dienstverleners accepteren wij niet."

"Het Openbaar Ministerie zorgt voor een goede kwaliteit van de vervolging. Door een transparante werkwijze kan deze kwaliteit worden getoetst en worden uitgedragen."

Dit houdt onder meer in dat het Openbaar Ministerie zorgt voor eenduidige registratie van deze zaken. De Officier van Justitie zal in de zaak motiveren dat er een zwaardere straf wordt geëist en motiveert eventuele afwijkingen van deze richtlijnen. Op deze manier ontstaat er een eenduidig beeld.

"Het Openbaar Ministerie informeert de benadeelde optimaal en ondersteunt het verhalen van de schade op de dader."

Deze afspraak houdt in dat het OM het slachtoffer ondersteunt bij het uitoefenen van zijn rechten, waaronder schadevergoeding, conform de aanwijzing slachtofferzorg. Het slachtoffer moet desgewenst op de hoogte worden gehouden van vorderingen in de strafzaak. Ook moet er in geval van schade een OM-afdoening met voorwaarden worden opgelegd, te weten betaling van het schadebedrag. Dit moet de centrale rol van het slachtoffer benadrukken.

"Het voeren van een actief communicatiebeleid ten aanzien van deze zaken."

Het OM moet in onderlinge afstemming met de politie persberichten uitbrengen over veroordelingen van verdachten van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Dit moet het draagvlak in de maatschappij vergroten en een duidelijk boodschap overbrengen richting potentiële daders.

1.7.3. GTPA

De politie is als werkgever verantwoordelijk voor de bescherming van de publieke taak en haar werknemers. Op 4 februari 2010 is daarom de uitvoeringsregeling GTPA van kracht geworden.

De voor dit onderzoek relevante kernpunten zijn dat het beleid GTPA erop gericht is om geweld tegen politieambtenaren te voorkomen. Signalering, melding en registratie van geweldsincidenten moeten een meer

verplichtend karakter krijgen. Goede zorgverlening is mogelijk door een snelle eerste opvang en het bieden van nazorg. Doordat het beleid zich richt op het doen van aangifte, het strafrechtelijk vervolgen van de verdachte en op het verhalen van alle schade voorkomt men onduidelijkheid en verwarring. De politieambtenaar moet ondersteuning (administratief en juridisch) en begeleiding worden geboden bij de verdere afhandeling van het geweldincident. De leidinggevende draagt hierin een belangrijke verantwoordelijkheid voor de nodige zorg voor de politieambtenaar en de juiste beschermingsmaatregelen. Om alles te faciliteren moet er binnen de politie een communicatieplan zijn met als doel de politieambtenaar te informeren over het beleid en de mogelijkheden in relatie met deze uitvoeringsregeling.

Van het GTPA beleid worden verschillende effecten verwacht. Het beleid moet leiden tot een toename in het aantal registraties en aangiftes van geweld tegen politieambtenaren. De politieambtenaar moet op een eenduidige wijze worden ondersteund, zorg en nazorg aangeboden krijgen en begeleid worden. Ook moet er bij het management meer inzicht ontstaan over de aard, de omvang en de gevolgen van het geweld waarmee de politieambtenaar wordt geconfronteerd. De eenduidigheid in beleid en uniformiteit in aanpak, van de politie, zou een preventief effect moeten hebben waardoor het geweld tegen de politie afneemt. Als de burger ervaart dat geweld tegen de politie niet wordt getolereerd en dat hiertegen wordt opgetreden, kan het gezag van de politieambtenaar op straat worden hersteld. Daarnaast moet het consequent verhalen van de schade op de verdachte een positief effect hebben op het gevoel van rechtvaardigheid en erkenning bij de politieambtenaar.

Een ander kernpunt van het GTPA-beleid is het vergroten van de bewustwording onder politieambtenaren. De tevredenheid over de opvang en ondersteuning na een geweldsincident moet toenemen en de veiligheidsbeleving moet verbeteren. Dit alles moet de politieambtenaar betere arbeidsomstandigheden laten ervaren en meer waardering voor goed werkgeverschap en vertrouwen in de eigen politie-eenheid bieden.

Binnen het protocol GTPA heeft een aantal functionarissen verantwoordelijkheden en taken. De uitvoeringsregeling onderscheidt hierbij vijf functies. De portefeuillehouder GTPA, de casemanager, de politie-ambtenaar, de direct leidinggevende en de operationeel leidinggevende.

1.8 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 volgt een korte methodologische verantwoording voor het gehele onderzoek en de diverse deelonderzoeken van deze studie.

Daarna begint deel B, waarin de afwikkeling van geweld tegen politieambtenaren wordt besproken. Te beginnen met de resultaten van de enquête in hoofdstuk 3, waarna in hoofdstuk 4 de interviews met slachtoffers worden besproken. Hierna volgen in hoofdstuk 5 de interviews met experts en leidinggevend en tot slot in hoofdstuk 6 het antwoord op de bijbehorende onderzoeksvragen 1 en 3.

Deel C behandelt de afwikkeling van geweld tegen publieke dienstverleners, waarin eenzelfde methodiek wordt gehanteerd als bij deel

B. Eerst worden in hoofdstuk 7 de resultaten van de enquête besproken, waarna de interviews met slachtoffers aan bod komen in hoofdstuk 8. Vervolgens worden de interviews met experts en leidinggevenden besproken in hoofdstuk 9, waarna tot slot in hoofdstuk 10 antwoord wordt gegeven op de bijbehorende onderzoeksvragen 2 en 3.

In deel D komen de data over politie en publieke dienstverleners samen. In hoofdstuk 11 bespreken wij de data verkregen uit de enquêtes, die op beide onderzoeksgroepen van toepassing is. In hoofdstuk 12 worden de belangrijkste conclusies weergegeven en aanbevelingen gedaan voor toekomstig onderzoek.

2: Methoden en verantwoording

Dit onderzoek is verricht in opdracht van de politie Amsterdam, op het moment van de opdrachtverlening nog de regiopolitie Amsterdam-Amstelland geheten.

2.1 Opdracht

De onderzoekopdracht bestond vanaf het begin uit twee hoofddelen, namelijk:

- 1 Het deelonderzoek naar de mening van politiemensen in Amsterdam-Amstelland over de gehele opvang, nazorg en afwikkeling nadat zij conform het beleid aangifte hebben gedaan van agressie of geweld;
- 2 Het deelonderzoek naar de mening van publieke dienstverleners in Amsterdam-Amstelland over de gehele opvang, nazorg en afwikkeling nadat zij conform het beleid aangifte hebben gedaan van agressie of geweld.

De opdrachtgever heeft daarbij vooraf de keuze gemaakt om studenten van een universiteit en/of hogeschool onder de twee genoemde categorieën een vragenlijst te laten afnemen en daar een onderzoeksrapport over te laten schrijven en presenteren. Daarna wilde de opdrachtgever een selectie van de respondenten laten interviewen door een academisch afgestudeerde onderzoeker. Naderhand is daar de wens bij gekomen om ook leidinggevenden en managers binnen de diverse deelnemende organisaties te interviewen over dezelfde materie.

De enquête onder politiepersoneel is afgenomen en gerapporteerd door vier afstudeerders van de Master Besturen van Veiligheid van de Vrije Universiteit Amsterdam (VU). De enquête onder publieke dienstverleners is afgenomen door twee studenten HBO-Rechten van de hogeschool Windesheim in Zwolle. De rapportage is verzorgd door onderzoekers van de VU, evenals de interviews met politiepersoneel, publieke dienstverleners en met leidinggevenden en managers in alle acht deelnemende organisaties in de regio Amsterdam-Amstelland. Deze onderzoekers zijn ook verantwoordelijk voor de algehele analyse en de eindrapportage.

2.2 Beleidsevaluatie

Alle doelstellingen, regelingen, richtlijnen en afspraken in deze studie rond Geweld Tegen Politiambtenaren (GTPA), Veilige Publieke Taak (VPT) en Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) noemen we beleid. Onder beleid verstaat Hoogerwerf (2003: 20): "... het streven naar het bereiken van bepaalde doeleinden met bepaalde middelen en bepaalde tijdskeuzen." Een van de doelen van dit beleid is dat het personeel dat is geconfronteerd met agressie van burgers zich gesterkt en gewaardeerd voelt door een duidelijke en doeltreffende aanpak van de dader(s).

De reden voor dit onderzoek is dat de indruk bestond dat dit doel niet (geheel) zou worden gehaald. Dat leek te blijken uit uitingen van ontevredenheid onder vooral eerst het politiepersoneel omtrent de (kwaliteit

van de) afwikkeling van en opvang na geweldincidenten. Reden om een waardering te geven aan de wijze waarop het beleid wordt uitgevoerd en aan de resultaten daarvan. Daarmee is een deel van dit onderzoek te scharen onder de categorie beleidsonderzoek, meer in het bijzonder bij de "ex post" beleidsevaluatie. Het gaat hier om onderzoek naar de inhoud, het proces en/of de effecten van beleid (Bressers, 2003). Voor dit soort onderzoek is het belangrijk om de oorspronkelijk doelen en inhoud van het beleid te kennen om te kunnen dienen als analyseraster van de daadwerkelijke praktijk. Deze expliciete en implicite doelen zijn terug te vinden in de openbare beleidstukken zoals samengevat in paragraaf 1.7.

Dit onderzoek heeft voornamelijk tot doel vast te stellen of en zo niet waarom publieke dienstverleners in Amsterdam ontevreden zijn over de (kwaliteit van) de afwikkeling van hun casus. Daarnaast vormt ook de persoonlijke opvang en de nazorg, mede in relatie tot de afwikkeling van de rechtszaak een punt van onderzoek. Deze focus perkt meteen ook de groep (potentiële) respondenten in. Namelijk, om iets te kunnen zeggen over tevredenheid over de afwikkeling van dit soort voorvallen moet de respondent zelf die ervaring hebben (gehad). Dit is in dit onderzoek uitgevoerd met behulp van enquêtes onder politiepersoneel dat aangifte heeft gedaan, door middel van gelijkende enquêtes onder andere ambtenaren met een publieke taak, waarna semigestructureerde interviews zijn afgenomen. Om de gegevens uit deze verschillende deelonderzoeken te kunnen toetsten aan hoe de organisatie intern omgaat met het beleid is ook van de politie en de diverse andere VPT-organisaties leidinggevend personeel geïnterviewd dat het beeld voortkomend uit de voorgaande methoden in een andere context kan plaatsen.

Bressers (2003) onderscheidt drie fasen van beleidsevaluatie: voorbereiding, uitvoering en afronding.

De voorbereiding heeft plaatsgevonden in de vorm van vooroverleg dat heeft geleid tot de formulering van een probleemstelling, de uitgewerkte onderzoeksvraag, de verkenning van de operationalisatie daarvan en de begroting in tijd en deels in geld. Daarbij heeft de opdrachtgever vooraf bepaald dat de enquêtedelen van dit onderzoek zouden worden uitgevoerd en opgeleverd door studenten. De interviews en de integratie van de onderzoekdelen in één eindrapport zou worden gedaan door professionele, academische onderzoekers. De politie Amsterdam trad op als opdrachtgever en heeft in het onderzoek daarnaast een dubbelrol als onderzoeksobject. De politie is werkgever van politiepersoneel dat te maken kan krijgen met agressie en geweld van burgers. Daarnaast is de politie de opsporingsinstantie waar zowel het eigen personeel als het personeel van andere organisaties in de publieke dienstverlening aangifte doet van agressie en geweld van burgers.

De uitvoeringsfase bestaat binnen dit onderzoek vooral uit het uiteenzetten van de zogeheten "beleidstheorie" (Bressers, 2003; Wartna, 2005). Daarbij staat centraal het reconstrueren van de veronderstelling waarop het beleid stoelt en van de verwachtingen die men van het beleid heeft. Voor de reconstructie van de beleidstheorie is teruggegrepen op onderzoek naar en de daaruit voortvloeiende beleidsnota's rond ontstaan,

ontwikkeling en aard, omvang en schade van geweld tegen publieke dienstverleners. Die gehele beleidstheorie heeft ten grondslag gelegen aan de deelvragen van de uitwerking van de hoofdvraag, maar is daarnaast ook geoperationaliseerd in de afgenomen vragenlijst en in de gehanteerde interviewleidraden. Aangezien de opdrachtgever vooral bezorgd was over de kwaliteit van de personeelszorg, heeft dit onderzoek zich geconcentreerd op hoe de werknemers opvang en afwikkeling hebben ervaren.

In de afrondingfase zijn de resultaten van de twee enquêteronden en de drie rondes interviews rechtstreeks gehouden tegen het licht van de doelstellingen van de beleidsonderdelen VPT, GTPA en ELA. Daarbij is zoveel mogelijk gekeken naar andere onderzoeken op dit vlak. De opdrachtgever politie Amsterdam is slechts een onderdeel van het gehele overheidsapparaat dat verantwoordelijk is voor het gevoerde beleid. Wel kan de opdrachtgever samen met de partnerorganisaties in de regio zelf verbeteringen aanbrengen in de uitvoering van het beleid en de inzichten uit dit onderzoek en de ervaringen met uitvoeringsverbeteringen delen met het verantwoordelijke ministerie en met andere partners in het land.

2.3 Materiaalverzameling

Voor dit onderzoek is een variëteit aan bronnen geraadpleegd. De studenten zijn niet of nauwelijks in aanraking geweest met persoonsgegevens of vertrouwelijk informatie. De benadering en selectie van respondenten is merendeels verricht door medewerkers van de politie en de andere deelnemende organisaties. De onderzoekers van de VU zijn wel in aanraking gekomen met persoonsgegevens. Dit was onvermijdelijk, omdat zij de interviews hebben uitgevoerd en uitgewerkt. De interviewteksten zijn geanonimiseerd verwerkt.

- Enquêtes

In de regio Amsterdam-Amstelland zijn in 2011 ongeveer 400 dossiers opgemaakt voor gevallen van geweld tegen politieambtenaren. Een relevant deel van de daarbij betrokken agenten is per email benaderd met een internetenquête.

Daarnaast zijn er dossiers met betrekking tot geweld tegen andere publieke dienstverleners, zoals buschauffeurs, toezichthouders en ambulancepersoneel. In overleg met de diverse Amsterdamse VPT-partnerorganisaties is besloten zoveel mogelijk van de betrokken medewerkers via de organisaties te benaderen met een vragenlijst.

- Interviews

Interviews met een deel van de geënquêteerde respondenten moeten verdieping en achtergrond geven aan de bevindingen uit de enquêtes, zowel voor het politiepersoneel als voor het personeel van de andere betrokken organisaties. Daarna zijn mede op basis van en naar aanleiding van de bevindingen uit enquêtes en interviews met slachtoffers leidinggevenden uit de betrokken organisaties geïnterviewd.

In de enquêtes vormden eerder genoemde hoofdelementen de structuur: intake en service; opsporing van daad en dader(s); vervolging van de

dader(s); proces en voeging als benadeelde partij; strafrechtelijk en eventueel civielrechtelijk resultaat. In de leidraad van de interviews is die om praktische redenen vereenvoudigd naar:

- 1 Melding en aangifte;
- 2 Nazorg;
- 3 Vervolging en strafproces;
- 4 Geweldprotocollen.

2.3.1 Kwantitatief en kwalitatief onderzoek

Voor deze studie is zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De afgenomen vragenlijst en de ver- en bewerking van de daarmee verworven informatie is het kwantitatieve deel van deze studie. De interviews met personeel, leiding en bevoegd gezag vormen het kwalitatieve deel van dit onderzoek.

2.3.2 Kwantitatief onderzoek

- Politie

Over het jaar 2011 waren bij de politie Amsterdam ongeveer 400 aangiften van personeelsleden bekend betreffende agressie en geweld. Hieruit heeft de opdrachtgever een selectie gemaakt van zaken die waren afgerond en die niet te complex of te gevoelig waren (bijvoorbeeld in verband met een nog lopend intern onderzoek). Deze selectie heeft tot gevolg dat 241 agenten door de opdrachtgever intern zijn benaderd om deel te nemen aan de digitale enquête. Van hen hebben 142 respondenten de enquête tot en met de laatste vraag ingevuld. Dit betekent een responspercentage van 59%. De enquête is online afgenomen via een beveiligde website van de politie Amsterdam. De data zijn daar rechtstreeks en anoniem op binnengekomen. Het databestand is vervolgens overgedragen aan de vier VU-studenten en de onderzoekers. Deze hebben daar met behulp van het programma SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) bewerkingen en berekeningen mee uitgevoerd op basis waarvan de bevindingen en analyse zijn gerapporteerd.

- Publieke dienstverleners

De zeven deelnemende VPT-organisaties voor publieke dienstverlening is verzocht respondenten voor de enquête te werven. De organisaties verschillen sterk in omvang en werkwijze. Met een brief van de burgemeester van Amsterdam zijn alle publieke dienstverleners van de deelnemende VPT-organisaties benaderd die in 2011 aangifte hadden gedaan van agressie of geweld in dienstverband. Zij kregen het verzoek zich te aan te melden voor de enquête. De vragenlijsten zijn vervolgens door contactpersonen fysiek aan de respondenten overhandigd met het verzoek om ze in te vullen. Van hen hebben er 47 een vragenlijst ingevuld en via hun organisatie en de politie Amsterdam bij de onderzoekers ingeleverd. Deze relatief geringe respons is zoveel mogelijk gecompenseerd door extra interviews te houden met medewerkers van de zeven VPT-partnerorganisaties. Deze respondenten zijn geworven via leidinggevenden binnen deze organisaties.

De inhoud van de vragenlijsten voor de agenten en de andere publieke dienstverleners is merendeels gelijk (zie bijlagen). Voor politierespondenten kende de vragenlijst meer vragen op het vlak van gevaarbeheering en strafrechtelijke afwikkeling. Verder zijn in het kader van de vergelijkbaarheid zoveel mogelijk dezelfde vragen gesteld. Op de daarvoor relevante variabelen zijn de bestanden van de twee kwantitatieve deelonderzoeken samengevoegd. Daarmee zijn voor een integraal beeld over de twee deelonderzoeken heen nog berekeningen uitgevoerd.

- Tabellengebruik

Ter wille van de leesbaarheid staan in de tabellen zoveel mogelijk op hele getallen afgeronde percentages en waar nodig absolute aantallen vermeld. De totalen in de gepresenteerde tabellen en grafieken kunnen onderling verschillen. Dit kan komen doordat de achterliggende vragen verschillen en daardoor ook het aantal relevante voorvallen. Niet van ieder voorval zijn alle variabelen bekend. Daardoor zijn bepaalde vragen niet beantwoord of bepaalde gegevens niet ingevuld. Met zo'n voorval is dan met de betreffende variabele(n) niet te rekenen, zodat het totaal aantal voorvallen soms lager uitvalt dan verwacht en dus ook niet in alle tabellen gelijk is.

- Significantie

Enkele malen staat vermeld dat een uitkomst statistisch significant is, dat wil zeggen veelbetekenend ten opzichte van de randtotalen. De gevonden waarden verschillen in dat geval van de te verwachten waarden en berusten waarschijnlijk niet op toeval (Slotboom, 1987: 200). Tenzij anders aangegeven is de kans dat de uitkomsten op toeval berusten kleiner dan vijf procent. Dit is getoetst met de zogeheten chi-kwadraat-toets. Zijn de uitkomsten niet statistisch significant, maar wel interessant om weer te geven, dan betekent dit dat de kans dat de gevonden verschillen op toeval berusten groter is dan of gelijk aan vijf procent. Er staat dan ook vermeld: 'niet statistisch significant'.

Het simpele feit dat er verband bestaat tussen variabelen zegt nog niets over de aard van dat verband, laat staan over de oorzaak ervan. Op basis van theorieën, hypothesen, ander onderzoek en eigen waarneming trachten wij voor de gevonden verbanden verklaringen te geven.

Het meetniveau in het cijfermateriaal voor deze studie is nagenoeg altijd 'nominaal' en bijna nooit 'interval' of 'ordinaal'. Met andere woorden, er zit vrijwel nooit een ordening van hoog naar laag in. Het vermelden van meer geavanceerde significantietoetsen heeft daarom geen zin, evenmin als het uitvoeren van meer geavanceerde statistische technieken.

2.3.3 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek onderscheidt zich van kwantitatief onderzoek doordat het:

- een beperkt aantal casus onderzoekt op verschillende en onderling samenhangende eigenschappen;
- geen waarschijnlijkheidsuitspraken oplevert;
- maar beschrijvend en verklarend is;

- generaliseert door de onderzochte cases te abstraheren en
- niet (primair) zoekt naar berekenbare correlaties;
- maar naar "generatieve mechanismen".

Kwalitatief onderzoek is vooral gericht op het hoe, wat en waarom van sociale verschijnselen en kwantitatief onderzoek vooral op de spreiding er van. Een case study is "an empirical enquiry that: investigates a contemporary phenomenon within its real-life context; when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident; and in which multiple sources of evidence are used" (Yin, 1989: 23).

Afgeleid van de onderzoeksvraag en de operationalisatie in deelvragen zijn voor de verschillende interviewronden gespreksleidraden ontwikkeld. De gespreksleidraden dienen als houvast en checklist voor de inhoud van het interview, maar laten tegelijkertijd de interviewer de vrijheid om het verloop zelf te bepalen in het samenspel met de respondent. Op basis van de deelvragen, operationalisatie en leidraad hebben de onderzoekers vervolgens het schema voor de analyses van de interviews opgesteld. Dit betreft de interviews met de uitvoerenden die slachtoffer zijn geweest van agressie of geweld en via de vragenlijst of via hun leidinggevende zich hebben aangemeld voor een interview.

- Leidinggevenden

Naast uitvoerenden heeft de kernonderzoeker in de betrokken organisaties leidinggevenden, expert's en managers geïnterviewd over het vraagstuk van opvang, nazorg en afwikkeling van slachtoffers en zaken van agressie en geweld tegen politieambtenaren en andere publieke dienstverleners. Dit betrof twee expert's zijnde een medewerker van de afdeling Integrale Personeel Service (IPS) van de politie en een Officier van Justitie met GTPA, VPT en ELA in portefeuille. Verder zijn vijf leidinggevenden geïnterviewd: een wijkteamchef van politie, een districtschef van politie, twee contactpersonen in de VPT-partnerorganisaties en een contactpersoon voor GTPA bij de Dienst Executieve Ondersteuning van de politie Amsterdam. Tot slot betroffen vier interviews met slachtoffers personen met een leidinggevende functie. In deze interviews is ook aandacht besteed aan het aspect leidinggeven wat betreft opvang, nazorg en afwikkeling bij agressie en geweld.

Deel B: Politie

3: Politieambtenaren; enquête

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de enquête onder politieambtenaren. De eerste paragraaf behandelt algemene kenmerken van de respondenten. Vervolgens komen in paragraaf 3.2 de resultaten op het gebied van melding en aangifte aan bod. Paragraaf 3.3 gaat in op zorg en nazorg. Paragraaf 3.4 gaat over begeleiding en terugkoppeling. Paragraaf 3.5 behandelt het vervolgings- en strafproces. De volgende paragraaf (3.6) geeft de algemene waardering van de respondenten weer en de invloed op de aangiftebereidheid. De laatste paragraaf (3.7) presenteert de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk.

Omwille van de leesbaarheid is niet bij alle gepresenteerde cijfers een tabel gevoegd. De bijbehorende tabellen zijn per paragraaf in bijlage 3 opgenomen.

3.1 Algemene kenmerken

De respondenten van deze enquête zijn politieambtenaren van de politieregio Amsterdam-Amstelland (nu politie-eenheid Amsterdam) die in 2011 geconfronteerd zijn geweest met agressie of geweld van burgers en dit als zodanig in het politiesysteem hebben geregistreerd, voornamelijk door middel van een aangifte. Daarbij is er door de opdrachtgever een selectie gemaakt van zaken die zijn afgerond en die niet te complex of te gevoelig waren. Deze selectie heeft tot gevolg dat 241 slachtoffers van geweld zijn verzocht om deel te nemen aan de digitale enquête. 168 respondenten zijn aan de enquête begonnen. Dit betekent een respons van 70%.

Hieronder zullen algemene kenmerken van de respondenten beschreven worden zoals leeftijd, geslacht en rang. Daarnaast komt de verdeling van de respondenten over de districten aan bod, de vormen van geweld, en de (on)bekendheid met de ELA en het geweldprotocol. Tot slot komt naar voren in hoeverre de leidinggevendenden volgens de respondenten op de hoogte zijn van het geweldsprotocol tegen politieambtenaren.

3.1.1 Leeftijd, geslacht en rang

Bijna de helft (48%) van de respondenten is tussen de 26 en 30 jaar oud. In de leeftijdsgroep 56 jaar en ouder bevindt zich 4% van de respondenten. Van de respondenten was 74% man en 23% vrouw.

Veruit de meeste respondenten hadden op het moment van het incident de rang hoofdagent (49%). Daarnaast had de rang van brigadier (17%) een groot aandeel.

De meeste respondenten (49%) zijn tussen de vijf en tien jaar in dienst. De categorie 11 t/m 20 jaar in dienst is ook relatief hoog (28%).

3.1.2 Districten

De meeste respondenten (27%) zijn werkzaam in district 1 (Amsterdam-Centrum), zoals tabel 3.1 hieronder laat zien. Ook de districten 4 en 5 (Amsterdam-Zuid en West) zijn relatief goed vertegenwoordigd met respectievelijk 17% en 20%.

Tabel 3.1: Verdeling van respondenten over districten (aantallen en percentages; N = 168)

		Aantal	Percentage
District 1	Centrum	45	27
District 2	Noord	14	9
District 3	Oost	18	11
District 4	Zuid	27	17
District 5	West	33	20
DCIV		8	5
DEO		15	9
Anders		4	2
Totaal		164	100

3.1.3 Vormen van geweld en schade

Aan de respondenten is gevraagd van welk soort geweld ze het slachtoffer zijn geweest. In de enquête zijn de geweldsvormen onderverdeeld in: verbaal geweld (verwensingen), non-verbaal geweld (gebaren), fysiek geweld (duwen, trekken, slaan, schoppen en het gooien van spullen met als doel degene te verwonden) en serieuze bedreiging (persoonlijke bedreigingen zoals doodsbedreigingen). Tabel 3.2 laat zien dat de meeste respondenten zijn geconfronteerd met fysiek geweld (70%). Verbaal geweld (54%) is ook sterk vertegenwoordigd. Serieuze bedreiging (32%) en non-verbaal geweld (23%) komen in deze steekproef minder voor.

Tabel 3.2: Verdeling vormen van geweld in procenten (N=163)

	Aantal
Verbaal	54%
Non-verbaal geweld	23%
Fysiek geweld	70%
Serieuze bedreiging	32%
Totaal*	179%

* een respondent kan van meerdere geweldsvormen het slachtoffer zijn geweest

De meeste respondenten (62%) hebben geen schade aan het geweldincident overgehouden. Van de respondenten ondervond 7% materiële schade, 18% immateriële schade en 24% zowel immateriële als lichamelijke schade.

3.1.4 Geweldprotocollen

De ELA betreffen afspraken die gemaakt zijn over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en het OM. Het doel van deze afspraken is een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak, door politie en het OM (www.rijksoverheid.nl [1]). Een meerderheid van de respondenten (93%) is niet bekend met de ELA.

Om eenduidig op te treden tegen geweld tegen politieambtenaren heeft de politie het uitvoeringsprotocol GTPA ingevoerd. Dit protocol beschrijft op welke manier de politie eenheden de processen rondom geweld tegen politieambtenaren dienen in te richten (Uitvoeringsregeling protocol GTPA, 2009). Uit de enquête blijkt dat 65% van de respondenten bekend is met het GTPA-protocol en de procedure voor de afwikkeling van geweld tegen publieke dienstverleners, 35% kent het GTPA-protocol dus niet.

Aan de respondenten is gevraagd of zij wisten of hun leidinggevende op de hoogte was van de voorgeschreven protocollen. De respondenten geven in 59% van de gevallen aan dat de leidinggevende op de hoogte was van deze protocollen. In 39% van de gevallen weet de respondent niet of hun leidinggevende op de hoogte was. Drie respondenten (2%) geven aan dat hun leidinggevende niet op de hoogte was van de protocollen.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of de leidinggevende in hun ogen ook voldoende gehandeld heeft volgens deze protocollen. Hierbij geeft 9% aan dat de leidinggevende niet voldoende naar deze protocollen gehandeld heeft. Bijna 60% geeft aan dat de leidinggevende dit wel heeft gedaan en in 34% van de gevallen was dit voor de respondent onbekend.

3.2 Melding en aangifte

In het kader van het programma VPT is het van belang dat er bij incidenten melding en aangifte wordt gedaan. In deze paragraaf komen de bijzonderheden rond de melding van het incident aan de orde; de dag en opnemer van aangifte en of de respondent getwijfeld heeft om aangifte te doen.

3.2.1 Melding en aangifte van het incident

Vrijwel alle gevallen van geweld zijn nog dezelfde dag gemeld bij de leidinggevende (95%) en veruit de meeste aangiften (81%) zijn nog dezelfde dag, of de dag na het incident gedaan. 37% van de aangiften wordt bij het BDR (Bureau Districtsrecherche) gedaan en 29% bij de WTR (Wijkteamrecherche). De overige aangiften zijn op een andere manier opgenomen, bijvoorbeeld door directe collega's.

Een meerderheid van de respondenten heeft niet getwijfeld over het doen van aangifte (87%). Diegenen die zeggen wel te hebben getwijfeld geven daarvoor verschillende verklaringen, zoals: "er is twijfel onder collega's wanneer er precies aangifte moet worden gedaan", "geen goede ervaring met aangifte doen", "er wordt niets meegedaan", "twijfel of al die moeite zin heeft" en "risico van het vak".

3.2.2 Stimulans tot aangifte

Zestig procent van de respondenten vindt dat er de laatste tijd wel degelijk meer aandacht is voor het melden van geweldsincidenten tegen politieambtenaren. Dertig procent zegt dat zij geen verschil merken.

Van de respondenten zegt 48% dat er een stimulans merkbaar is om, naast melding, aangifte te doen. 52% merkt niets van een stimulans tot aangifte, of is niet op de hoogte van de stimulans. De respondenten die een

stimulans tot aangifte ondervonden, is gevraagd hoe ze dit hebben gemerkt. Deze open vraag beantwoordden zij weliswaar verschillend, maar bijna altijd met dezelfde achterliggende gedachte. Men vindt het zelf normaal om aangifte te doen door voorlichting die zij eerder gekregen hebben en/of men is door collega's of leidinggevenden gewezen op het van het doen van aangifte.

3.3 Opvang en nazorg

In deze paragraaf komen verschillende (interne) instanties die zorg of ondersteuning in het strafproces bieden aan bod. Aan de respondenten is gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van deze instanties, wat hun oordeel hierover is en wat er beter kan op dit gebied. De interne organisaties betreffen het Zelfhulpteam Ingrijpende Gebeurtenissen (ZIG) en overige instanties. Daarnaast komt ook het Slachtofferloket aan de orde.

3.3.1 Zelfhulpteam Ingrijpende Gebeurtenissen

Het ZIG bestaat uit politiemensen die, mede omdat ze zelf iets heftigs hebben meegemaakt, gesprekken voeren met en steun kunnen bieden aan collega's die een ernstig incident hebben meegemaakt. De meerderheid (82%) van de respondenten zegt dat het ZIG in hun geval niet is ingeschakeld. In 15% van de gevallen is dit wel gebeurd. De andere respondenten wisten het niet.

Dat het ZIG wordt ingeschakeld wil echter niet zeggen dat de respondenten er ook gebruik van maken. Slechts 6% van de respondenten zegt dat zij gebruik hebben gemaakt van het ZIG.

3.3.2 Overige interne instanties

Aan de respondenten is gevraagd welke overige interne instanties er zijn ingeschakeld tijdens en na het vervolgtraject. Geestelijke verzorging (6%), Bedrijfsmaatschappelijk Werk (8%) en het Zorg Aanmeld Punt (ZAP) (6%) zijn nauwelijks ingeschakeld. Van Integrale Personeelservice (IPS) (80%) is wel veel gebruik gemaakt. Dit laatste gaat tegenwoordig automatisch indien de betreffende politieambtenaar de juiste meldingshandeling uitvoert.

3.3.3 Slachtofferloket

In het Slachtofferloket Amsterdam werken de politie, het OM en Slachtofferhulp Nederland samen om aangevers van een strafbaar feit te voorzien van informatie, advies en ondersteuning (www.rijksoverheid.nl).

Een ruime meerderheid (88%) van de respondenten heeft geen gebruik gemaakt van het Slachtofferloket. De respondenten die wel gebruik hebben gemaakt van het Slachtofferloket (N=19) oordelen in 58% van de gevallen positief tot zeer positief. van deze respondenten oordeelt 42% niet positief.

De respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van het Slachtofferloket (N=133) geven voornamelijk als reden dat zij hier geen behoefte aan hadden (45%) of dat zij de mogelijkheid niet kenden (44%).

3.4 Begeleiding en terugkoppeling

De respondenten is gevraagd hoe zij de begeleiding en terugkoppeling hebben ervaren. Ruim een derde (36%) van de 157 respondenten antwoordt dat zij onvoldoende zijn begeleid gedurende het traject. Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of zij gedurende het traject terugkoppeling hebben gekregen over het verloop het traject. Zestig procent van de respondenten beantwoordde deze vraag met 'nee' en 40% met 'ja'.

De respondenten die geen terugkoppeling hebben gehad, oordelen over het algemeen ook minder positief over de algehele begeleiding van de politie, zo blijkt uit tabel 3.3. Dit verband is statistisch significant.

Tabel 3.3: Waardering werkgever in combinatie met tussentijdse terugkoppeling

		Hoe waardeert u de algehele begeleiding vanuit uw werkgever politie Amsterdam-Amstelland?					Total
		Ze er negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Ze er positief	
Vond er tussentijds terugkoppeling plaats?	Ja	0 0%	4 7%	11 19%	37 64%	6 10%	58 100%
	Nee	3 4%	10 12%	42 50%	27 32%	2 2%	84 100%
Total		3 2%	14 10%	53 37%	64 45%	8 6%	142 100%

De waarderingen over interne instanties kunnen, met uitzondering van personeelszorg, gesplitst worden naar respondenten die ook hebben aangegeven gebruik te hebben gemaakt van de instantie. Tabel 3.4 laat zien dat 46% van de respondenten personeelszorg positief beoordelen, waarvan 9% van de respondenten zelfs zeer positief. Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van geestelijke verzorging beoordeelt 15% de instantie als positief. Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van bedrijfsmaatschappelijk werk beoordeelt 13% de instantie positief, waarvan 2% zeer positief. IPS werd bij 52 respondenten ingeschakeld. Hiervan beoordelen veel respondenten de instantie positief of zeer positief (33%).

Tabel 3.4: Waardering interne instanties.

(aantallen; N = 157)	Ze er negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Ze er positief
Personeelszorg	3	12	40	37	9
Geestelijke verzorging	2	6	70	13	2
Bedrijfsmaatschappelijk werk	2	4	74	11	2

IPS	2	6	52	26	6
ZAP	3	5	77	8	1

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd wat er in het traject met betrekking tot de interne instanties beter kan. De antwoordmogelijkheden waren hier; bereikbaarheid, communicatie, terugkoppeling en anders. Met name op de punten van terugkoppeling (27%) en communicatie (35%) zien de respondenten de noodzaak tot verbetering.

3.5 Vervolg en strafproces

In deze paragraaf komen resultaten over het vervolg op de aangifte aan bod. Deze resultaten zijn ingedeeld naar de betreffende instanties (politie, OM en Rechtbank). Onderwerpen die behandeld worden zijn de informatievoorziening, communicatie en waardering. Aan het eind van deze paragraaf worden de waarderingen over de uiteindelijke straf en resultaten van de voeging behandeld.

3.5.1 Politie

Nadat een incident heeft plaatsgevonden, is in eerste instantie de politie als werkgever en als veiligheidsinstituut betrokken bij het incident. Veruit de meeste verdachten (86%) zijn direct na het incident aangehouden. Tabel 3.5 laat zien dat 12% van de respondenten aangeeft dat er een onderzoek is gestart om de verdachte te vinden. In de meeste gevallen is de verdachte voorgeleid en in verzekering gesteld.

Tabel 3.5: Is de verdachte voorgeleid en in verzekering/bewaring gesteld? (aantallen en percentages; N = 155)

	Aantal	Percentage
Alleen voorgeleid	43	28
Voorgeleid en in verzekering	48	31
Voorgeleid, in verzekering en bewaring	33	21
Geen van allen	31	20
Totaal	155	100

De grootste groep respondenten beoordeelt de kwaliteit van de opsporing van het geweldsincident als neutraal. Het zwaartepunt van de waardering neigt echter naar de positieve kant. Waar 42% (zeer) positief is, oordeelt 12% (zeer) negatief (Tabel 3.6).

Tabel 3.6: Verdeling waardering van de opsporing met betrekking tot het geweldsincident; (aantallen en percentages; N = 153)

	Aantal	Percentage
Zeep negatief	4	3
Negatief	15	10
Neutraal	70	46
Positief	54	35
Zeep positief	10	7

	Aantal	Percentage
Totaal	153	101

In de ELA is afgesproken dat er duidelijk gecommuniceerd moet worden richting het slachtoffer. Ook de respondent is hier voorstander van, 87% van de respondenten geeft aan te willen weten hoe het onderzoek van de politie verloopt. Dertien procent van de respondenten antwoordt dat zij hier geen behoefte aan hebben. De meeste respondenten zeggen dat de informatievoorziening met betrekking tot de opsporing het best per e-mail kan geschieden (37%), mondelinge (32%) en telefonische informatie voorziening (26%) volgen hierna.

Bij 50% van de respondenten kwam informatie met betrekking tot de voorgeleiding en hechtenis van de verdachte tot de respondent vanuit het BDR of de WTR. Echter, in de andere helft van de gevallen kwam informatie helemaal niet bij de respondenten terecht.

3.5.2 Openbaar Ministerie

Een volgende stap in het strafproces moet gezet worden door het OM. De politie stuurt het dossier naar het OM en zij bereiden de strafeis voor. Omdat dit zaken betreft waarbij functionarissen met een publieke taak het slachtoffer zijn, hanteert het OM de richtlijn van een drievoudige strafeis.

De meerderheid, 81% van de respondenten, zegt op de hoogte te zijn van de verhoogde strafmaat tegen geweld tegen publieke dienstverleners.

Een meerderheid (64%) van de respondenten zegt niet te weten of de verhoogde strafmaat in hun zaak is toegepast. Van de respondenten die hiervan wel op de hoogte zijn, zegt tweederde dat deze verhoogde strafmaat niet is toegepast.

Bij het overgrote deel van de zaken is er actie ondernomen tegen de dader. Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat de verdachte is heengezonden met een dagvaarding (44%) of een transactie (9%). Een derde (35%) zegt dat de verdachte is voorgeleid bij de Officier van Justitie (OvJ). Bij 12% is er geseponneerd.

3.5.3 Rechtbank

Bijna de helft van de respondenten (46%) zegt niet te zijn geïnformeerd over de zittingsdatum. Van de 54% die wel is geïnformeerd over de zittingsdatum zegt 8% de informatie niet tijdig te hebben ontvangen. Bijna tweederde van de respondenten waarbij het incident ter rechtszitting is behandeld, is daar dan ook niet bij aanwezig geweest. Respondenten geven vaker een positievere waardering over de vervolging met betrekking tot het geweldsincident indien informatie met betrekking tot de zittingsdatum hen tijdig heeft bereikt.

Het merendeel van de respondenten zegt dat zij op de hoogte gebracht zijn van de straf die is opgelegd. 30% hiervan is tevreden over de zwaarte van die toegewezen straf. 13% is neutraal en 57% uitgesproken negatief.

Respondenten beoordelen een taakstraf negatief. Tabel 3.7 laat zien dat één van de twaalf respondenten daar positief over is, de overige respondenten zijn neutraal, negatief of zeer negatief. Als de rechter een geldboete oplegt aan de verdachte is dit bij een kwart van de slachtoffers reden om tevreden te zijn over de bestraffing, drie kwart van de respondenten is dit niet. Een opgelegde vrijheidstraf kan op een tevreden waardering rekenen. Iets meer dan de helft van de respondenten die hiermee te maken hebben gehad is positief, een iets minder grote groep is niet tevreden. Vrijspraak wordt door geen van de respondenten als positief ervaren. Schuldigverklaring zonder oplegging van straf is slechts door één respondent positief beoordeeld.

Tabel 3.7: Verdeling uiteindelijke straf met waardering over deze uitgesproken straf (aantallen; N = 91)

		Ze Negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Ze Positief	Totaal
Vrijheidsstraf	Aantal	3	3	1	8	0	15
	Percentage	20	20	7	53	0	100
Taakstraf	Aantal	1	7	3	1	0	12
	Percentage	8	58	25	8	0	100
Geldboete	Aantal	5	11	4	6	1	27
	Percentage	19	41	15	22	4	100
Vrijspraak	Aantal	6	3	1	0	0	10
	Percentage	60	30	10	0	0	100
Geen	Aantal	0	4	0	1	0	5
	Percentage	0	80	0	20	0	100
Anders	Aantal	10	4	4	4	0	22
	Percentage	46	18	18	18	0	100
Totaal	Aantal	25	32	13	20	1	91
	Percentage	26	35	14	22	1	100

Het wetboek van Strafvordering bepaalt in artikel 51a dat degene die rechtstreeks schade heeft geleden door een strafbaar feit, zich ter zake van zijn vordering tot schadevergoeding als benadeelde partij in het strafproces kan voegen.

Het merendeel van de respondenten (75%) zegt dat zij zich als benadeelde hebben gevoegd ter zitting.

In de helft van de gevallen (50%) is de schadevergoeding toegekend. Over de hoogte van de schadevergoeding is 42% tevreden, zij vinden de hoogte 'passend'. Een meerderheid van 60% is echter van mening dat de toegewezen schadevergoeding te laag is.

3.6 Waardering en invloed op aangiftebereidheid

3.6.1 Waardering

Aan de respondenten is bij een heel aantal onderwerpen gevraagd in hoeverre zij (on)tevreden zijn over de gang van zaken. De onderwerpen zijn te verdelen in de volgende onderwerpgroepen:

- Intake en service (bestaande uit: waardering zorg, waardering steun collega's, waardering begeleiding leidinggevende, waardering begeleiding organisatie);
- opsporing daad en daders (waardering politieonderzoek en waardering opsporing);
- vervolging daders (waardering vervolging);
- proces en voeging (waardering slachtofferloket, waardering ontvangen informatie over de zaak, waardering voeging);
- strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat (waardering hoogte schadevergoeding, waardering straf).

Op een schaal van 1 t/m 5 (1: zeer ontevreden, 2: ontevreden, 3: neutraal, 4: tevreden, 5: zeer tevreden) leidt dit tot de gemiddelden zoals weergegeven in Tabel 3.8.

Tabel 3.8: Gemiddelde waardering onderwerpgroepen

Onderwerpgroep	Waardering
Intake en service	3,63
Opsporing daad en daders	3,33
Vervolging dader	2,84
Proces en voeging	3,05
Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat	2,16

Voor de meeste onderwerpgroepen (intake en service, opsporing daad en daders en proces en voeging) zijn de respondenten gemiddeld neutraal tot tevreden. Bij vervolging dader en vooral bij het strafrechtelijk en civielrechtelijk resultaat zijn de respondenten minder tevreden, zij schommelen daar tussen neutraal en ontevreden.

Wanneer de respondenten worden verdeeld in de groepen 1 t/m 5 jaar in dienst of langer dan 5 jaar in dienst valt het op dat de eerste groep over de gehele linie iets positiever is. Bij strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat is dit verschil zelfs vrij groot (2,47 voor de eerste groep, 2,12 voor de tweede groep). Deze verschillen zijn echter niet statistisch significant.

3.6.2 Invloed ervaringen op aangiftebereidheid.

Bij 41% van de respondenten hebben de opgedane ervaringen invloed op de bereidheid om bij een volgend geweldsincident weer aangifte te doen. Meer dan honderd respondenten hebben een toelichting gegeven op het gebied van invloed op de aangiftebereidheid. Deze toelichtingen zijn grofweg op te delen in vier categorieën:

1: Er is sprake van een negatieve ervaring en daarom is er twijfel om een volgende keer weer aangifte te doen.

De meeste toelichtingen horen bij deze categorie. Respondenten merken op dat zij zelf achter hun aangifte en het vervolgtraject aan moeten en het gevoel hebben dat er anders niets mee gebeurt. Ook wordt door respondenten genoemd dat terugkoppeling ontbreekt binnen de politiecommunicatie, waarbij BDR in enkele gevallen negatief naar voren komt.

2: Ervaringen hebben geen invloed op aangiftebereidheid.

Onder deze categorie vallen respondenten die antwoorden in staat te zijn om objectief te kunnen oordelen wanneer een incident al dan niet aangiftewaardig is.

3: Ervaringen hebben geen invloed op aangiftebereidheid, respondenten geven aan altijd aangifte te doen bij een geweldsincident.

Veel van de toelichtingen van de respondenten houden in dat zij altijd aangifte doen bij een geweldsincident, ongeacht de omvang van het incident. Veel van hen zeggen dat geweld tegen politieambtenaren ontoelaatbaar is en dat eerdere negatieve ervaringen geen invloed hebben op eventuele toekomstige geweldsincidenten.

4: Ervaringen hebben een positieve invloed op aangiftebereidheid, respondenten geven aan het een volgende keer weer te doen.

Dit betreft een kleine categorie waar ongeveer tien respondenten onder vallen. De ervaringen van deze respondenten zijn zodanig positief dat zij bij een volgend incident niet zullen twijfelen weer aangifte te doen. Ook de ervaring dat de verdachte gestraft wordt, wordt als een positieve stimulans ervaren om bij herhaling weer aangifte te doen.

3.7 Samenvatting

Deze paragraaf vat de belangrijkste resultaten van de enquête onder politieambtenaren samen.

3.7.1 Algemene kenmerken

Van de benaderde politieambtenaren hebben 168 personen (70%) de enquête ingevuld. De meeste respondenten (70%) hebben fysiek geweld ondervonden. Daarnaast komen verbaal geweld (55%), serieuze bedreiging (33%) en non-verbaal geweld (23%) voor. De meeste respondenten (62%) hebben geen (im)materiële schade aan het incident overgehouden.

De procedures met betrekking tot geweld tegen publieke dienstverleners zijn niet goed bekend onder de respondenten. Zo is 94% onbekend met de ELA en kent 35% het GTPA-protocol niet. De meeste respondenten (59%) gaan er vanuit dat hun leidinggevend wel op de hoogte zijn van de voorgeschreven protocollen. Echter, doordat zij zelf niet op de hoogte zijn kan een gedeelte van de respondenten (34%) niet inschatten of deze leidinggevend ook volgens de protocollen hebben gehandeld. Daarnaast zegt 9% te weten dat de leidinggevend niet op de juiste wijze heeft gehandeld.

3.7.2 Melding en aangifte

Over het doen van aangifte hebben de meeste respondenten (87%) niet getwijfeld. De manier waarop de aangifte opgenomen wordt wisselt nogal eens. Zo is 37% bij de districtsrecherche gedaan, 29% bij de wijkteamrecherche en de overige 34% op andere wijze (zoals door collega's of het slachtoffer zelf). Bijna tweederde van de respondenten (60%) merkt een stimulans tot het melden van agressie en geweld en de helft van de respondenten (52%) merkt ook een stimulans tot het doen van aangifte.

3.7.3 Opvang en nazorg

Van geestelijke nazorg maken de respondenten weinig gebruik. In 15% van de gevallen is het ZIG ingeschakeld. Van het bedrijfsmaatschappelijk werk (8%), het ZAP (6%) en Geestelijke verzorging (6%) wordt nog minder gebruik gemaakt. IPS echter, die ondersteunt bij het voegen, is in 80% van de gevallen ingeschakeld.

Het slachtofferloket wordt weinig gebruikt (12%). De respondenten zeggen dat zij hier geen behoefte aan hadden of dat zij de mogelijkheid niet kenden.

3.7.4 Begeleiding en terugkoppeling

Een derde van de respondenten (36%) antwoordt dat zij onvoldoende zijn begeleid gedurende het gehele traject vanaf de aangifte. Daarnaast stelt 60% van de respondenten dat zij gedurende het traject geen terugkoppeling hebben gekregen. Respondenten die geen terugkoppeling hebben gekregen oordelen significant negatiever over de algehele begeleiding door de politie. De respondenten oordelen dat op de punten van communicatie en terugkoppeling verbetering nodig is.

3.7.5 Handelingen politie, justitie en rechtbank

Een meerderheid van respondenten (87%) wil graag weten hoe het onderzoek van de politie naar hun zaak verloopt. Over de manier waarop dit zou moeten gebeuren zijn de meningen verdeeld. In de praktijk blijkt dat 50% van de respondenten niet is geïnformeerd over het verloop van het politieonderzoek.

De meeste respondenten (81%) zijn op de hoogte van de richtlijn voor verhoogde strafeis bij geweld tegen publieke dienstverleners. Of deze verhoogde strafeis is toegepast in hun zaak weet 64% echter niet. Van de 36% die wel op de hoogte is geeft tweederde aan dat deze strafeis volgens hen niet is toegepast.

Ongeveer de helft van de respondenten (46%) is niet geïnformeerd over de zittingsdatum en van de overige 54% heeft een gedeelte (8%) de informatie niet tijdig ontvangen. Respondenten oordelen positiever over de gehele vervolging indien de informatie over de zittingsdatum hen wel tijdig bereikt. Toch blijkt het merendeel van de respondenten wel op de hoogte te zijn van de uitspraak door de rechter.

Driekwart van de respondenten zegt zich als benadeelde te hebben gevoegd in de strafzaak. Daarvan is in de helft van de gevallen een schadevergoeding toegekend. In 60% van deze gevallen vindt de respondent dat de toegekende schadevergoeding te laag is.

3.7.6 Waardering en invloed op aangiftebereidheid

Figuur 3.9 hieronder geeft de gemiddelde mate van tevredenheid van de respondenten weer voor de verschillende onderdelen van de afhandeling van agressie en geweld, waarbij 1: zeer ontevreden, 2: ontevreden, 3: neutraal, 4: tevreden, 5: zeer tevreden.

Tabel 3.9: Gemiddelde waardering onderwerpgroepen (schaal 1 t/m 5)

Onderwerpgroep	Waardering
----------------	------------

Intake en service	3,63
Opsporing daad en daders	3,33
Vervolging dader	2,84
Proces en voeging	3,05
Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat	2,16

Het meest tevreden zijn de politierespondenten over het gedeelte van de afhandeling binnen de eigen organisatie. De waardering is daar tussen neutraal en tevreden (intake en service: 3,63 en Opsporing daad en daders 3,33). Over de vervolging van de dader (2,84) en het strafrechtelijk en/of civielrechtelijk resultaat (2,16) zijn de respondenten meer negatief.

Voor 41% van de respondenten geldt dat opgedane ervaringen invloed hebben op de aangiftebereidheid in de toekomst. Bij negatieve ervaringen (de grootste groep) ontstaat er twijfel om een volgende keer aangifte te doen. Een kleine groep respondenten stelt dat positieve ervaringen ervoor hebben gezorgd dat zij een volgende keer minder zullen twijfelen om aangifte te doen.

4: Politieambtenaren; interviews met slachtoffers

Om meer diepgang te geven aan de kwantitatieve resultaten van de enquêtes zijn 30 diepte-interviews gehouden met politieambtenaren. In dit hoofdstuk worden de resultaten van deze interviews besproken, waarbij ter ondersteuning kenmerkende citaten uit de interviews worden gebruikt.

De gesprekken namen tussen de 30 en 90 minuten in beslag. Het gemiddelde lag rond de 45 minuten. De ter sprake gekomen incidenten varieerden van belediging tot poging doodslag, waarbij de minder ernstige varianten sterker vertegenwoordigd waren. Deze variatie in ernst had zijn weerslag op de sfeer waarin de gesprekken plaats hadden: van gezellige, vrolijke conversaties tot zware, emotionele gesprekken waarbij de respondent een incident en de afhandeling als het ware herbeleefde. Ondanks de soms heftige emoties die werden opgeroepen zijn alle gesprekken op een goede manier verlopen en afgesloten.

In paragraaf 1 bespreekt het aangifteproces. Paragraaf 2 gaat over nazorg. Paragraaf 3 gaat over het verloop van de strafprocessen. In paragraaf 4 gaan we in op de kennis van de respondenten over de geweldprotocollen. Paragraaf 5 geeft tenslotte een weergave van de belangrijkste bevindingen.

4.1 Melding en aangifte

In de interviews met een deel van de respondenten is nader gevraagd hoe agenten het proces van aangifte hebben beleefd en hoe zij hier tegenaan kijken vanuit het oogpunt van werknemer en politieambtenaar.

De meeste respondenten zijn positief over de ondersteuning in hun zaak door directe collega's en directe leidinggevenden. Zij hebben ook het gevoel dat collega's en direct leidinggevenden hen stimuleren om melding en aangifte te doen. Agenten verwoorden dat in de interviews vaak duidelijk.

"Meerdere mensen, directe collega's (waaronder ook direct leidinggevenden, redactie) hebben mij aangeraden om aangifte te doen. Dat wilde ik ook zeker."

Dit stimuleren gebeurt door hier tijdens briefings op te wijzen en ook in de wandelgangen wanneer incidenten het onderwerp van gesprek zijn.

De verdere procedure van de afhandeling van de zaken, onder meer door de districtsrecherche, verloopt volgens veel respondenten minder goed. Verscheidene agenten belanden tijdens de afwikkeling van geweldzaken in lastige parketten en vervelende processen.

"Ik wilde aangifte doen van mishandeling, want hij begon met slaan. (...) Maar de districtsrecherche wilde het niet aannemen. Ik heb gevraagd om de aangifte toch door te laten gaan. Ik kreeg zelfs nog een contactverbod met de districtrecherche. Het Bureau Interne Zaken zou het gaan onderzoeken, maar die heeft er nooit iets mee"

gedaan. (...) Ik kon pas na 6 weken aangifte doen en de vraag die ik toen kreeg was waarom ik pas na 6 weken kwam! Terwijl zij eerst niet de aangifte wilden aannemen! Er is nooit meer iets mee gebeurd. Ik heb vernomen dat er fouten zouden zijn gemaakt, maar ze zijn nooit persoonlijk naar mij toegekomen. Uiteindelijk is de zaak geseponeerd."

Onvolledige dossiers en slordige afwikkeling van processen-verbaal kunnen vervelende gevolgen hebben voor de betrokken agenten en kunnen zorgen voor rechtsongelijkheid.

"Wij hebben allemaal aangifte gedaan en gevoegd. Maar bij de rechtszaak bleek dat alleen mijn formulier erbij zat. Ik zou €100 krijgen en de betrokken werkstudenten niets. Omdat wij er bij waren, konden we tijdens de zitting de boel rechtzetten en hebben die werkstudenten ook €100 gekregen. Dat gaat dan fout bij het slachtofferloket. Die sturen het te laat door. Dat zit mij dwars. Je moet dus zelf controleren of je belangen wel voor de volle 100% worden behartigd."

Vrijwel alle agenten weten dat de organisatie wil dat zij altijd aangifte doen van agressie en zeker van geweld door burgers. De meeste agenten zijn overtuigd van de zin en de noodzaak om aangifte te doen van geweld en agressie tegen dienstverleners.

"Het wordt van je verwacht dat je aangifte doet bij zoiets. Want op basis daarvan kan tot vervolging over worden gegaan. Daar wordt op gestuurd."

De respondenten zeggen niet alleen aangifte te doen van fysiek geweld, maar net zo goed van verbaal geweld, zoals bedreiging en belediging.

"Ik heb aangifte gedaan, omdat ik met respect behandeld verwacht te worden. Als mensen mij niet goed behandelen, dan moeten ze de consequenties onder ogen zien. Ik vind het waardeloos als mensen zich op deze manier gedragen."

Zij hebben echter het gevoel niet altijd gehoord te worden in hun aangifte van verbaal geweld en passen hun optreden op straat hierop aan.

"Bijvoorbeeld een hopper [hulp officier-parketsecretaris, redactie] die zegt dat je een dikke huid moet hebben als je wordt uitgescholden. [...] Ik zou eerder iemand aanhouden die echt probeert te frustreren, dan iemand die iets uit emotie zegt."

Toch zien veel agenten ook de andere kanten van de daden van sommige burgers. Zo vertelt een agent dat hij wel aangifte heeft gedaan tegen een

geweldpleger, maar zich niet heeft willen voegen als benadeelde partij in de strafzaak.

"... omdat die man voormalig kindsoldaat is en vol trauma's zit. Die man kan er niets aan doen. Aangifte wel, want er moet wel iets gebeuren met die man."

Dit is deels vergelijkbaar met de opmerking van een andere agent over het geweld van een vrouw met een geestelijke stoornis.

"Ik heb aangifte gedaan, maar de vrouw was niet toerekeningsvatbaar. De strafzaak is daarom geseponeerd. Het zorgt er wel voor dat ik bij ontoerekeningsvatbare mensen geen aangifte meer doe."

Relatief veel agenten hebben commentaar op de wijze waarop de recherche is omgegaan met hun zaak. Het komt zelfs voor dat agenten zelf niet worden gehoord. Geregeld bestaat de aangifte uit weinig meer dan knip- en plakwerk.

"Het werd niet als 'protocolzaak' gezien. Daardoor gaat niet de districtsrecherche, maar de wijkteamrecherche ermee aan de slag. Die hebben gewoon mijn PV van bevindingen gebruikt voor de aangifte."

Sommige respondenten krijgen het gevoel dat men er bij de recherche geen zin in heeft, dat zij als persoon of hun zaak niet serieus genomen wordt. Dit komt doordat de districtsrecherche en wijkteamrecherche een zaak soms naar elkaar door willen schuiven of doordat er fouten worden gemaakt in het onderzoek. Voor enkele van de betrokken agenten was dit aanleiding om dagelijks over de schouders van de recherche mee te kijken en waar nodig zaken aan te vullen en te corrigeren.

Na eenmaal een negatieve ervaring te hebben opgedaan zijn agenten niet gemakkelijk meer te motiveren om aangifte te doen.

"Van mijn tweede incident wilde ik geen aangifte doen. Toen heeft mijn leidinggevende zelf mijn aangifte opgenomen. Er werd nu wel wat mee gedaan. Mijn wijkteamchef kwam me uit het ziekenhuis ophalen en bemoeide zich met het onderzoek van de recherche. Maar goed ook, want het verhoor van de verdachte was heel slecht."

Ook de collegialiteit lijdt wel eens onder de aanpak.

"Ik deed dezelfde nacht nog aangifte. De volgende dag, terwijl ik onderweg was naar de GGD voor een letselverklaring, belde de recherche: waar die letselverklaring bleef. Ik werd nogal onaardig te woord gestaan. Bovendien werd meegedeeld dat de verdachte was heengezonden. Ze hebben zich er gemakkelijk van af gemaakt."

Veel waardering is er echter wel voor de afdeling Integrale Personeels Service (IPS) van de politie Amsterdam, die politieambtenaren onder andere helpt met voegen. IPS heeft schrijfkwaliteiten in huis waar agenten zelf lang niet altijd over beschikken.

"IPS helpt je bij het goed op papier zetten van verhaal, ook bij het omschrijven van je emoties. Die kijken met je mee of je kunt en wilt voegen. Dat werkt goed."

Aandacht en meedenken blijken hoog gewaardeerde kwaliteiten te zijn van IPS.

"In deze zaak ben ik wel goed op de hoogte gehouden. IPS mailde me wekelijks. Dat gedeelte loopt eigenlijk altijd wel heel netjes. (...) Ik hoef er nooit achteraan te bellen en ze zijn menselijk. Je bent daar niet de zoveelste eikel, zoals wel bij de recherche. Die mensen doen hun best voor ons."

Het beeld dat ontstaat uit het voorgaande is dat de recherche de urgentie en het belang van de vlotte en goede afwikkeling van geweldzaken naar de perceptie van de respondenten onvoldoende inziet. De afdeling IPS krijgt wel veel waardering, evenals de directe collega's en de direct leidinggevenden. Dat zit hem dan vooral in de aandacht die de agenten hebben ervaren en de steun in het duidelijk stellen van doelen en de inzet om die doelen te bereiken.

4.2 Opvang en nazorg

Direct na een incident willen de meeste betrokkenen hun verhaal kwijt. De eerste professionele aanspreekpunten hiervoor zijn directe collega's en leidinggevenden. Daarnaast wordt soms het Zelfhulpteam Ingrijpende Gebeurtenissen (ZIG) of andere interne zorgmogelijkheden ingeschakeld. Soms kan het voorkomen dat een slachtoffer na het incident met ziekteverlof gaat om bij te komen en te herstellen van het gebeuren.

4.2.1 Directe collega's en leidinggevenden

Directe collega's en direct leidinggevenden zijn vrijwel altijd op de hoogte dat zich een incident heeft voorgedaan en voor gebrek aan belangstelling hoeven slachtoffers niet te vrezen. Vrijwel alle respondenten vinden de steun door directe collega's zeer goed.

"De collega's zijn allemaal maatjes, ze zijn er altijd voor je, geweldig".

Ook direct leidinggevenden maken vrijwel altijd de tijd om even te informeren naar het wel en wee van hun collega, wat ook wordt gewaardeerd.

"De teamchef komt altijd even langs als er iets is gebeurd, even vragen hoe het gaat en of hij iets kan betekenen."

Leidinggevend(en) hebben na een incident behalve een persoonlijke, ook een administratieve functie. Zij moeten, naast het tonen van persoonlijke betrokkenheid bij het slachtoffer, ervoor zorgen dat de juiste processen in gang worden gezet. Het komt niet vaak voor dat respondenten zowel de administratieve als de persoonlijke inzet van de betrokken leidinggevende(n) hoog waarderen.

De respondenten praten het liefst met mensen waarvan zij het gevoel hebben dat deze persoon hen begrijpt. Daarbij is het van belang dat het om een bekende gaat en dat deze persoon vergelijkbare situaties heeft meegemaakt. Respondenten lijken een grotere afstand te voelen tot hogere rangen wanneer deze leidinggevend(en) zich weinig op de werkvloer vertonen. Wanneer een leidinggevende met een relatief hoge rang na een incident plotseling wel aandacht heeft kan dit bij de respondenten op wisselende waardering rekenen. Sommige respondenten ervaren dit als erkenning van de ernst van het incident, terwijl anderen dit zien als een gespeelde persoonlijke interesse.

"Je ziet ze nooit, maar als ze denken dat er vragen over gesteld kunnen worden staan ze ineens wel voor je neus."

4.2.2 ZIG

In bepaalde situaties wordt het ZIG ingezet. Veel respondenten hebben het idee dat van het ZIG alleen gebruik gemaakt dient te worden bij heel ernstige gebeurtenissen, wanneer iemand het emotioneel niet aan kan. Dit komt ook tot uitdrukking in het feit dat een groot aantal respondenten ZIG uitlegt als Zelfhulpteam Zeer Ingrijpende Gebeurtenissen.

Het ZIG dient in enkele situaties altijd ingeschakeld te worden (dwingend) en in andere situaties aangeboden te worden aan de betrokken politieambtenaar (facultatief). De meldkamer en leidinggevende dienen hier samen zorg voor te dragen. Voor de respondenten is het niet duidelijk dat er een verschil is of om welke situaties het zou gaan. Zij weten slechts dat het ZIG er meestal niet is, soms wordt aangeboden en soms ineens voor de neus staat. Wel weten de meeste respondenten dat het ZIG bestaat en dat zij ook altijd zelf contact op kunnen nemen.

In de praktijk komt het er meestal op neer dat een leidinggevende, wanneer deze het gepast vindt, aan het slachtoffer vraagt of het ZIG gewenst is, waarop deze vaak antwoordt dat het niet nodig is. De meeste respondenten hebben het gevoel dat het ZIG in hun specifieke geval niet nodig is, omdat zij een eigen vangnet hebben in de vorm van collega's, partner, vrienden en/of familie.

"Met het ZIG kan je praten als het je te veel wordt. Het is me wel aangeboden, maar dat vond ik niet nodig. Ik praat er wel over met vrienden of mijn vrouw."

Daarbij komt wederom naar voren dat de respondenten liever met bekenden spreken in plaats van met een onbekende collega van, in dit geval, het ZIG. Wanneer men persoonlijk collega's van het ZIG kent, is de drempel om met hen te spreken veel lager.

Waar slachtoffers direct na een incident meestal de noodzaak niet in zien om met het ZIG te spreken, komen zij hier later nog wel eens op terug. Ook geven verscheidene respondenten aan dat zij op het moment van aanbieden bij nader inzien niet in staat waren hier een correcte beslissing over te nemen.

"Ik heb het ZIG toen afgewezen. Achteraf was dat misschien niet de juiste beslissing, maar je zit dan nog vol adrenaline en eigenlijk wil je het liefst meteen naar huis."

Men kan zich echter voorstellen dat de drempel om zelf contact op te nemen nog hoger is dan wanneer het wordt aangeboden.

Respondenten vinden verder dat zij het niet nodig vinden om collega's in het weekend of de nachtelijke uren op te laten draven.

"Het was midden in de nacht, moet ik dan zo'n man uit bed bellen, omdat ik me niet helemaal prettig voel?"

Ook kan het zijn dat de betrokkenen gewoon zelf naar huis willen omdat het bijvoorbeeld einde dienst is of weekend.

4.2.3 Overige zorg

Politieambtenaren hebben over het algemeen weinig kennis over het Slachtofferloket. Veelal verwarren zij dit met Slachtofferzorg (wat een onderdeel is van het Slachtofferloket).

De overige vormen van zorg, zoals bijvoorbeeld de bedrijfsmaatschappelijk hulpverlener en het Zorg AdviesPunt [ZAP], zijn te weinig aan de orde gekomen om hier betrouwbare uitspraken over te doen. Wel is duidelijk dat politieambtenaren dit soort instanties, net zoals Slachtofferzorg, zien als noodmiddel, waar je alleen gebruik van maakt als het echt niet goed met je gaat.

4.2.4 Ziekteverlof

Een klein aantal respondenten heeft ziekteverlof genomen. Bij het merendeel van de respondenten was er geen reden om dit te doen. Bij een ander gedeelte was daar wel reden toe, maar is het niet altijd gebeurd. Vooral bij zichtbaar letsel bieden leidinggevenden de mogelijkheid om thuis bij te komen. De respondenten zeggen dit meestal af te wijzen omdat zij het letsel wel mee vinden vallen of omdat zij de collega's (die het ook druk genoeg hebben) niet af willen vallen. Daarnaast voelen de respondenten er simpelweg niet voor om thuis te gaan zitten.

"Wat moet ik dan thuis? Iedereen is aan het werk. Ga ik een beetje op de bank zitten? Zet me dan liever achter de plot ofzo."

Wanneer leidinggevend iemand opleggen om met ziekteverlof te gaan, wordt dit achteraf als positief beoordeeld. Daarbij is het wel belangrijk om die medewerker niet uit het oog te verliezen. Het, zonder opdringerig te zijn, persoonlijk contact houden met de uitgeschakelde collega's verloopt in de regel goed.

4.3 Vervolging en strafproces

Na de aangifte stelt de recherche een onderzoek in, die de zaak na onderzoek voorlegt aan het Openbaar Ministerie. Tijdens dit proces zijn er meerdere momenten waarop men kan besluiten om van vervolging af te zien.

4.3.1 Politieonderzoek

Terugkoppeling over de voortgang van het politieonderzoek krijgen de aangevers vaak niet. Sommige respondenten vinden het erg belangrijk om van de voortgang op de hoogte te blijven. Deze respondenten bellen of lopen langs bij de recherche voor een update. Anderen vinden dit de moeite niet waard en accepteren dat zij niet weten hoe de zaak ervoor staat en of deze wellicht is geseponneerd.

4.3.2 Doorlooptijd

Indien het OM besluit tot strafvervolging, moet een zaak bij de rechter komen, zodat deze hierover kan oordelen. Relatief simpele strafzaken zouden binnen enkele maanden op zitting moeten worden behandeld, maar het gevoel van de respondenten is dat dit meestal richting een half jaar en soms wel langer dan een jaar kan duren. Dit laatste heeft vermoedelijk te maken met strafzaken die worden aangehouden (uitgesteld, vaak zodat een verdachte aanwezig kan zijn en/of zich beter kan voorbereiden) of waarbij een van de partijen in hoger beroep gaat.

4.3.3 Kennisgeving van rechtszitting

Voor iedere rechtszitting dient het slachtoffer een brief met de zittingsdatum te ontvangen. Echter, brieven van justitie komen regelmatig vlak van tevoren of te laat aan.

"Ik kreeg twee weken tevoren te horen wanneer de zitting was. Dat vond ik redelijk op tijd, ik ben niet anders gewend dan dat de brief zo vlak tevoren komt."

Soms komt de brief zelfs helemaal niet aan. Dit blijkt voornamelijk het probleem bij respondenten die wisselen van wijkteam en/of functie. Politieambtenaren werkzaam bij de Dienst Executieve Ondersteuning (DEO) blijken hiervoor extra kwetsbaar. Een aanzienlijk aantal respondenten houdt hier al rekening mee en houdt zelf de vinger aan de pols: zij controleren persoonlijk de voortgang van het onderzoek en vragen om informatie over de datum van rechtszitting. Op deze manier is het merendeel van de respondenten tijdig op de hoogte geweest van de zittingsdatum. In

ongeveer een derde van de gevallen is het slachtoffer niet of niet tijdig op de hoogte van de zittingsdatum, waardoor het bijwonen van de zitting niet mogelijk is.

"De man is inmiddels veroordeeld tot een boete van 500 euro. Ik ben hier zelf achter gekomen, door te bellen met het slachtofferloket. Ik ben dus niet uitgenodigd voor de zitting en heb ook geen gebruik kunnen maken van mijn spreekrecht."

De meeste van deze respondenten vinden dit een slechte gang van zaken.

4.3.4 Bijwonen rechtszitting

Vanuit de organisatie krijgen politieambtenaren de ruimte om naar rechtszittingen te gaan als zij dit willen. Leidinggevenden staan het toe (moedigen het soms aan) en collega's morren niet over het ontstane gat in het rooster.

"Ik moest op de dag van de zitting werken en had gevraagd of ik er heen mocht. Dat was goed, mijn chef zei dat het belangrijk was en dat het heel goed was dat ik ging."

Een enkele keer komt het voor dat een respondent niet is gegaan, omdat hij zelf het idee had dat het niet ging of dat de leidinggevende aangaf dat er geen ruimte in het rooster was.

Als hier behoefte aan is gaat er een leidinggevende of collega mee. Dit is echter geen vanzelfsprekendheid en de betrokkene moet er vaak zelf om vragen. Het wordt door de respondenten gewaardeerd als leidinggevenden hierin het initiatief nemen.

"Er gaat ook een leidinggevende met je mee, als je dat wilt. Ik heb zelfs een keer meegemaakt dat het actief door de leidinggevende werd aangeboden; geweldig!"

Bij de rechtszaal aangekomen blijkt nog wel eens dat de politieambtenaar onverrichter zake rechtsomkeert kan maken, aangezien de zaak wordt aangehouden, kortstondig is uitgesteld of soms zelfs vervroegd (in welk geval de zaak dus al behandeld is). Deze gang van zaken vinden de respondenten frustrerend en motiveert hen niet om toekomstige zittingen bij te wonen.

"Ik ben bij de rechtszitting geweest, maar die werd toen aangehouden omdat de verdachte op vakantie was. Was ik daar dus voor niets... Bij de tweede zitting ben ik niet geweest, want ik had het te druk."

Veel respondenten weten niet wat zij tijdens een rechtszitting kunnen verwachten met betrekking tot hun eigen rol in het geheel. Zij zijn vaak niet voorbereid op mogelijke vragen door de rechter wat betreft de strafzaak of de behandeling van de voeging. De meeste respondenten verwachten niet

het woord te krijgen en vinden het ook niet erg als dit niet gebeurt. Zij staan niet graag in het middelpunt van de belangstelling of willen niet dat de verdachte weet hoezeer zij geraakt zijn door het incident. Maar als de rechter de agenten het woord geeft en zij hebben zich daar niet op kunnen voorbereiden leidt dit nog wel eens tot frustratie.

"Tijdens de zitting werd mij door de rechter gevraagd wat ik van het bedrag van de schadevergoeding vond. Ik vond dat ik nogal voor het blok gezet werd en kon niet goed reageren."

Slachtoffers die een rechtszitting bijwonen doen dit vaak omdat zij willen zien dat de OvJ, de rechter en/of de verdachte de zaak serieus nemen. Van de OvJ verwacht men dat hij zich goed heeft voorbereid en dat hij kennis van zaken heeft. Van de rechter verwacht men een strenge houding ten opzichte van de verdachte. Bij de verdachte wil men spijt zien, daadwerkelijke spijt van zijn daden of spijt omdat hij angst heeft voor de gevolgen. In de meeste gevallen liep dit voor de respondenten uit op een (gedeeltelijke) teleurstelling: de OvJ maakt wel eens fouten, de rechter schenkt (naar het gevoel van de respondenten) te veel aandacht aan verzachtende omstandigheden voor de verdachte en oordeelt niet streng genoeg, de verdachte komt met een afwijkend verhaal en lijkt niet onder de indruk van de uitspraak.

4.3.5 Resultaten strafvervolgning

Een gedeelte van de respondenten komt er nooit achter of er uitspraak is gedaan in het incident waarvan zij aangifte hebben gedaan. In deze gevallen gaat men er meestal van uit dat het OM heeft geseponneerd (afgezien van strafvervolgning). Het blijkt namelijk gebruikelijk dat slachtoffers in een dergelijk geval (een sepot genoemd) meestal geen bericht krijgen van deze beslissing. Hierdoor zijn zij ook niet op de hoogte van de reden van het sepot. De respondenten zijn het er bijna unaniem over eens dat dit een slechte gang van zaken is.

Wat betreft de uitspraak van de rechter zijn de respondenten het bijna unaniem eens: te soft. Zij hebben het gevoel dat de rechter de zaak kennelijk niet serieus neemt of meer waarde hecht aan de verklaring van de verdachte dan aan het woord van de politieambtenaar.

"Ik ben bij de zitting geweest, want ik wilde weten wat het OM en de rechter hiermee doen. Die verdachte liegt dan van alles bij elkaar en die rechter slikt het gedeeltelijk. Dat is onbegrijpelijk en frustrerend!"

Respondenten hebben het idee dat de politiek meer roept over het serieus nemen van geweld tegen publieke dienstverleners dan zij waar kan maken.

Een groot gedeelte van de respondenten ziet de voeging als een mogelijkheid om deze ervaren onrechtvaardigheid enigszins te repareren: het toewijzen van een schadevergoeding wordt meestal gezien als leedtoevoeging voor de dader. Vooral bij het eisen van immateriële schadevergoeding gaat het de respondenten er vaak om de dader extra te

straffen, in plaats van het vergoeden van daadwerkelijke emotionele schade.

4.4 Geweldprotocollen

Politieambtenaren dienen te weten hoe zij moeten handelen wanneer zij slachtoffer zijn van geweld. Men kan dan denken aan de scheidslijn tussen het doen van aangifte of slechts een (administratieve) melding en het op de hoogte stellen van de juiste personen en instanties. Dit is niet alleen van belang voor de politieambtenaar zelf, maar ook voor het voorlichten over of afhandelen van geweldszaken van collega's en andere slachtoffers, in het bijzonder slachtoffers met een publieke taak. In de praktijk blijkt deze kennis niet altijd aanwezig te zijn. Het overgrote deel van de respondenten stelt dat zij slechts deels op de hoogte zijn van de betreffende protocollen.

Sprekend is dat de meeste respondenten niet weten waar ELA en VPT voor staat. Zij weten vaak wel dat er meer aandacht moet zijn voor geweld tegen werknemers met een publieke taak, maar hebben geen idee welke afspraken de politie hierover heeft gemaakt. Veel politiemensen vinden het te veel om bij te houden.

"Er verandert zo veel dat het niet bij te houden is. Ik heb wel betere dingen te doen."

GTPA (projectcode die ingevoerd dient te worden in het politieregistratiesysteem als er sprake is van geweld tegen politieambtenaren) is bij het overgrote gedeelte van de respondenten wel bekend als belangrijke projectcode. Echter, een klein gedeelte heeft er nog nooit van gehoord.

"GTPA is heel belangrijk. [...] Iedereen kent GTPA, dat zit tegenwoordig heel goed. Het wordt gecommuniceerd via intranet en e-mail. Collega's kunnen het allemaal snel zien en goed bijhouden. Dat is de afgelopen jaren goed aangepakt."

De meeste respondenten weten echter wel dat er protocollen zijn en geven aan dit op te zoeken wanneer het van toepassing is. Zij weten dat er op meerdere manieren getracht wordt de boodschap op hen over te brengen. Toch zijn veel respondenten vooral door ervaring wijzer geworden.

"Ik was voor dit incident niet bekend met alle regelingen. Nu ben ik wel meer op de hoogte."

Een deelt denkt dat leidinggevend en of IPS de belangrijkste zaken moeten regelen en dat zij hier zelf niet mee belast dienen te worden. Zij leggen daarmee de verantwoordelijkheid buiten zichzelf en gaan voorbij aan het belang voor derden die aangifte doen.

"Nee, ik weet niet precies wat ik moet doen om aangifte te doen, maar dat wordt me wel verteld als het nodig is."

4.5 Samenvatting

In deze paragraaf volgen de belangrijkste bevindingen op basis van de interviews met politie-slachtoffers.

4.5.1 Melding en aangifte

Respondenten vinden het vanzelfsprekend om aangifte te doen wanneer zij het slachtoffer zijn van agressie en geweld. Dit wordt ook gestimuleerd door collega's en leidinggevendenden tijdens formele (briefings) en informele momenten (gesprekken in de wandelgangen). In het geval van verbaal geweld echter bestaat soms twijfel over de wenselijkheid en het nut van het doen van aangifte.

Naar de perceptie van de respondenten ziet de recherche (zowel op district- als wijkteamniveau) de urgentie en het belang van de vlotte en goede afwikkeling van geweldzaken onvoldoende in. Gehoorde klachten betreffen voornamelijk:

- Discussie tussen wijkteam- en districtrecherche over wie de zaak moet oppakken;
- Zich er gemakkelijk af willen maken, bijvoorbeeld door het PV van bevindingen integraal over te nemen als PV van aangifte;
- Het maken van fouten in het onderzoek.

De afdeling IPS krijgt wel veel waardering, evenals de directe collega's en de direct leidinggevendenden. Dat zit hem dan vooral in de aandacht die de agenten hebben ervaren en de steun in het duidelijk stellen van doelen en de inzet om die doelen te bereiken.

4.5.2 Opvang en nazorg

Collega's en direct leidinggevendenden worden gewaardeerd voor persoonlijke hun aandacht. De tweeledige rol van leidinggevendenden (persoonlijke opvang en administratieve controle) wordt volgens de slachtoffers niet vaak beide goed ingevuld.

De afstand tot collega's met hogere rangen is voor sommige respondenten een issue. De hogere rangen komen in principe alleen bij ernstige zaken, wat door slachtoffers niet altijd op waarde wordt geschat. Zij zien dit wel eens eerder als bemoeizucht dan als oprechte interesse.

De meeste respondenten zien het ZIG als een voorziening die mensen opvangt als er zeer ernstige dingen zijn en men deze zelfstandig niet goed kan verwerken. De meeste respondenten wijzen het ZIG af wanneer het hen wordt aangeboden, omdat zij het incident niet ernstig genoeg vinden of liever gebruik maken van hun persoonlijke sociale vangnet. Respondenten zijn eerder geneigd met iemand van het ZIG te spreken wanneer men persoonlijk een collega binnen dit team kent. Respondenten geven verder aan dat zij direct na het incident niet altijd goed in staat zijn om een bewuste beslissing te nemen over de wenselijkheid van het ZIG: sterke emoties en de neiging om het incident (tijdelijk) te verdrücken spelen hierbij de grootste rol.

Ook andere zorginstanties zoals bijvoorbeeld het ZAP, bedrijfsmaatschappelijk werk en Slachtofferzorg worden gezien als laatste redmiddel, wanneer men het echt niet zelf af kan.

Ziekteverlof nemen de meeste respondenten niet op omdat zij dit niet nodig vinden en niet graag op hun handen zitten. Wanneer men wel ziekteverlof heeft is het belangrijk contact te houden met de collega's: dit gaat in de regel erg goed.

4.5.3 Vervolging en strafproces

Politieambtenaren klagen over een gebrek aan terugkoppeling over de voortgang van het politieonderzoek. Een gedeelte van de klagers onderneemt hierop zelf actie om op de hoogte te blijven.

Respondenten hebben het idee dat het erg lang duurt voor hun zaak ter terechtzitting wordt behandeld. Dit geeft hen het gevoel dat het OM hun zaak niet serieus neemt.

Daarnaast komt het regelmatig voor dat slachtoffers niet (tijdig) op de hoogte zijn gesteld van de zittingsdatum, waardoor het bijwonen van de zitting niet mogelijk is. Dit heeft mogelijk te maken met de vele functie- en standplaatswisselingen van politieambtenaren, waardoor post op de verkeerde plek aankomt en soms blijft liggen.

Politieambtenaren krijgen vanuit de organisatie de ruimte om rechtszittingen bij te wonen. Indien gewenst gaat een leidinggevende of andere collega mee. De respondenten zijn hier tevreden over.

Het komt nog wel eens voor dat iemand op zitting verschijnt en deze, zonder bericht aan het slachtoffer, blijkt te zijn verplaatst, waardoor men voor niets is gekomen. Respondenten vinden dit demotiverend en ergeren zich hieraan.

Respondenten blijken vaak niet goed voorbereid op hun rol als slachtoffer tijdens de zitting en hebben vaak hooggespannen verwachtingen over zowel het proces zelf als over het resultaat. Dit zorgt regelmatig tijdens en na de zitting voor frustraties en teleurstelling.

Een gedeelte van de respondenten komt er nooit achter of er (onherroepelijk) uitspraak is gedaan in hun zaak. In dergelijke gevallen gaat men dan meestal uit van een sepot door het OM. Doordat men bij een sepot over het algemeen geen bericht ontvangt, heeft men ook geen idee van de reden hiervoor. De respondenten vinden dit een belangrijk punt, dat aandacht dient te krijgen.

Wanneer men wel op de hoogte is van de uitspraak vindt men deze vaak te soft. Men heeft het gevoel dat er tijdens de rechtszitting meer aandacht is voor het verhaal van de verdachte dan voor het slachtoffer. De respondenten vinden dit in tegenspraak met uitspraken over dit onderwerp door politici.

Tenslotte zijn de respondenten blij met de mogelijkheden die worden geboden om als slachtoffer een schadevergoeding te eisen. Zij zien dit voornamelijk als een mogelijkheid om daders aanvullend en dus strenger te straffen.

4.5.4 Geweldprotocollen

De meeste respondenten zijn maar ten dele op de hoogte van de geweldprotocollen. De begrippen ELA en VPT zijn vrijwel onbekend en men is niet goed op de hoogte van de bijzonderheden rondom aangiften van werknemers met een publieke taak.

De projectcode GTPA is in het algemeen wel bekend onder agenten, maar hoe de afspraken luiden omtrent het aangifteproces weten de meeste respondenten niet. Zij gaan ervan uit dat zij het protocol wel kunnen opzoeken op het moment dat zij het nodig hebben of dat de kennis voor henzelf niet van belang is.

5: Politieambtenaren; interviews met experts en leidinggevenden

Naast de politieambtenaren die slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld door burgers zijn vijf leidinggevenden en twee experts uit de politieorganisatie geïnterviewd. Tijdens deze gesprekken werden de respondenten geconfronteerd met relevante conclusies uit de interviews met de agent-slachtoffers. Daarnaast zijn drie leidinggevenden geïnterviewd als zijnde slachtoffer. Tijdens deze drie interviews is ook direct aandacht geschonken aan voor dit hoofdstuk relevante onderwerpen.

De gesprekken namen tussen de 40 en 90 minuten in beslag. In dit hoofdstuk worden de resultaten van deze in totaal 10 interviews besproken.

Zoals in het vorige hoofdstuk wordt allereerst ingegaan op het onderdeel aangifte en voeging (paragraaf 1). De volgende paragraaf (2) behandelt de nazorg. Paragraaf 3 gaat vervolgens over het vervolging- en strafproces. Paragraaf 4 behandelt de geweldprotocollen. Paragraaf 5 geeft tenslotte een weergave van de belangrijkste bevindingen.

Wanneer in het vervolg van dit hoofdstuk over leidinggevenden of de leiding wordt gesproken, vallen hieronder ook de twee experts. De resultaten hieronder geven niet op alle gebieden de mening weer van alle respondenten. Wanneer echter een significant gedeelte (drie of meer) van de respondenten een afwijkende mening heeft zal dit worden weergegeven. In de overige gevallen betekent dit dus dat de meerderheid van de respondenten op vergelijkbare wijze over dit onderwerp denken.

5.1 Melding en aangifte

Leidinggevenden denken dat agent-slachtoffers lang niet altijd melding of aangifte doen van agressie en geweld. Zij zien dat ondanks de aandacht voor dit onderwerp de politiemensen een soort kosten/baten analyse maken, op basis waarvan zij besluiten al dan niet aangifte te doen. De leidinggevenden begrijpen het belang van de melding en aangifte, maar begrijpen ook dat slachtoffers hier soms van af zien. Het kost de aangever tenslotte tijd en levert lang niet altijd iets op, in de zin van strafvervolgning van de dader.

Zelf zijn leidinggevenden ook ambivalent over welke incidenten aangiftewaardig zijn en welke niet. Aan de ene kant stellen de leidinggevenden dat agressie en geweld tegen publieke dienstverleners niet door de beugel kan, aan de andere kant vragen zij zich af of je op iedere bedreiging of belediging met een formele sanctie moet reageren. Zij denken dat de betrokkenen hier zelf goed over kunnen beslissen.

Naast het niet consequent melden van agressie en geweld constateren leidinggevenden ook dat hun collega's nogal eens vergeten de juiste projectcode toe te voegen. Wanneer deze code niet wordt toegevoegd, krijgen de opsporing en vervolging geen prioriteit. Evenmin verschijnt het voorval in de zogeheten GTPA-monitor. Door middel van deze monitor kunnen leidinggevenden in de gaten houden wat de status van GTPA-

aangiftes is. De leiding onderkent het belang van deze code en probeert de medewerkers hier ook van te doordringen.

Een ander probleem is dat politieambtenaren direct na een incident nog wel eens afzien van aangifte, maar hier later, al dan niet op advies van collega's, op terugkomen. De verdachte is in deze gevallen vaak al heengezonden en de zaak ingestuurd naar het OM. Het is dan moeilijk om het geweld tegen de politieman alsnog op te nemen in de strafzaak.

GTPA- en VPT-incidenten zijn nog steeds prioriteiten in de eenheid Amsterdam, maar krijgen tegenwoordig toch minder aandacht dan bij de introductie het programma VPT. Dit komt volgens de leidinggevenden doordat er andere prioriteiten bij zijn gekomen. Deze nieuwe prioriteiten moeten ook onder de aandacht gebracht worden. Dat dringt het GTPA- en VPT-verhaal meer naar de achtergrond.

Volgens de leidinggevenden zijn de richtlijnen die bepalen of een zaak door de wijkteamrecherche of de districtsrecherche afgehandeld moet worden duidelijk genoeg. Protocolzaken zijn voor de districtsrecherche, de overige zaken voor de wijkteamrecherche. Maar de leiding tekent hier bij aan dat het niet altijd duidelijk is of iets een protocolzaak is, waardoor toch discussie kan ontstaan. Volgens de respondenten is dit onvermijdelijk en hoeft dit ook geen probleem te zijn. Het belangrijkste is dat in dergelijke gevallen de discussie niet voor de neus en over de rug van de aangever wordt gevoerd. Wanneer wijkteamrecherche of districtsrecherche wordt verzocht een aangifte op te nemen, moeten zij dit gewoon doen en de zaak niet proberen af te schuiven.

De praktijk waarbij een proces verbaal van bevindingen integraal wordt overgenomen als proces verbaal van aangifte kan bij geen van de respondenten op begrip rekenen. Zij wijzen erop dat beide P.V.'s een verschillend doel dienen en zich op verschillende omstandigheden richten. Bovendien moet een slachtoffer worden gehoord om de kwaliteit van de aangifte te garanderen en het slachtoffer het gevoel te geven dat de zaak serieus wordt opgepakt.

De manier waarop het voegen ter terechtzitting wordt gefaciliteerd kan op goedkeuring van de leidinggevenden rekenen. Zij hebben echter geen zicht op de manier waarop dit gebeurt en zeggen hier geen verantwoordelijkheid voor te dragen: dit is een zaak voor IPS. De expert vanuit het OM heeft hier een afwijkende mening: volgens deze respondent wordt er te vaak gevoegd in zaken waar dit niet zou behoren te gebeuren. Door de ondersteuning die de politieambtenaren wordt geboden weten zij de eis tot schadevergoeding echter toch vaak in de ogen van de rechter afdoende te motiveren. Volgens de expert van het OM zal dit uiteindelijk ten koste gaan van de geloofwaardigheid van politie-slachtoffers als groep.

5.2 Opvang en nazorg

Leidinggevenden zien het opvangen van agent-slachtoffers als een belangrijke taak en zeggen hier de hoogste prioriteit aan te geven. Een vereiste hierbij is echter wel dat de leidinggevende op de hoogte is van de incidenten en de emotionele impact hiervan. Dit laatste is niet altijd het

geval, aangezien de collega's de impact nogal eens onderschatten, hun gevoelens niet willen tonen of een leidinggevende niet willen storen.

In dit soort gevallen is het voor leidinggevenden ook moeilijk om te beslissen of professionele opvang, zoals bijvoorbeeld door het ZIG, gewenst is. Over de richtlijnen betreffende het inschakelen van het ZIG is onduidelijkheid bij de respondenten. Uit de gesprekken blijkt dat iedereen hierbij zijn eigen regels hanteert. De respondenten gaan er daarnaast van uit dat slachtoffers het zelf zeggen wanneer zij problemen ervaren waarvoor zij extra hulp nodig hebben.

Een groep politieambtenaren die bijzondere aandacht verdient bij slachtofferschap is werkzaam bij de Dienst Executieve Ondersteuning (DEO). Deze agenten staan vaak aan het begin van hun politiecarrière en worden afwisselend op verschillende werkplekken gestationeerd. Het eerste zorgt ervoor dat zij niet altijd goed op de hoogte zijn van de betreffende protocollen betreffende geweld. Daarnaast maken incidenten nogal eens wat meer indruk, doordat de medewerkers nog niet veel gewend zijn. De afwisseling in werkplek zorgt ervoor dat deze agenten nog niet erg bekend zijn bij de directe collega's en bovendien vaak een andere leidinggevende hebben. DEO probeert deze omstandigheden op te vangen door het beschikbaar stellen van een piketdienst, die bij incidenten op afroep beschikbaar is. De leidinggevende die deze piketdienst draait dient ervoor te zorgen dat de medewerker van DEO de juiste aandacht en begeleiding krijgt.

5.3 Vervolg en strafproces

Politiemensen ondervinden een gebrek aan terugkoppeling door de recherche. Leidinggevenden zijn zich hiervan bewust, maar wijzen op de tijd die het zou kosten om contact op te nemen met alle aangevers. Zij vinden bovendien dat mensen binnen de politieorganisatie gemakkelijk zelf contact op kunnen nemen met de recherche.

Wel zien de leidinggevenden binnen de politieorganisatie zelf mogelijkheden tot verbetering. Zo is het systeem waarin de voortgang van de GTPA-zaken gevolgd kan worden niet voor iedereen in te zien. Eigenlijk heeft alleen IPS (Integrale Personeels Service) zicht op het gehele proces, doordat zij ook toegang hebben tot het systeem van het OM. Het is echter niet de taak van IPS om de voortgang van het hele proces te bewaken en de afdeling neemt deze taak dan ook niet op zich. Zo kan het gebeuren dat door (kleine) administratieve fouten een zaak maanden blijft liggen.

Politieambtenaren worden (behoudens medewerkers van DEO) niet voorbereid op het bijwonen van een rechtszitting. Tegelijk constateren de leidinggevenden dat slachtoffers regelmatig gefrustreerd zijn over de afloop van een rechtszitting, waarbij teleurstelling over de strafmaat vaak de boventoon voert. De leidinggevenden verwachten door slachtoffers voor te bereiden op de zitting een gedeelte van die frustratie weg te kunnen halen.

De leidinggevenden hebben kritiek op het OM duidelijke. Hieronder volgen de kritiekpunten, waarbij meteen de reactie van de respondent van het OM volgt.

- De verhoogde strafeis wordt niet altijd gehanteerd.

Het OM wijst erop dat het de verantwoordelijkheid van de OvJ is om een passende strafeis neerte leggen. De verhoogde eis is daarbij een richtlijn en dus niet dwingend. Veel OvJ's hebben het gevoel dat de onlangs doorgevoerde richtlijnen zijn doorgeschoten. Rechters baseren hun uitspraak niet op de richtlijnen van het OM, maar op hun eigen richtlijnen. Deze richtlijnen lopen altijd iets achter op hetgeen het OM hanteert. Wanneer het OM te snel blijft verhogen, ontstaat het risico dat rechters OvJ's die de verhoogde strafeis wel altijd toepassen niet meer serieus nemen.

- De doorlooptijd van strafzaken is te lang.

Het OM herkent dit beeld niet. Veel zaken kunnen binnen enkele weken tot maanden worden afgerond. Ingewikkelder zaken kunnen langer duren, maar dit is maar een klein deel. Verder wijst het OM erop afhankelijk te zijn van de beschikbaarheid van de rechterlijke macht.

- Justitie geeft VPT zaken niet de afgesproken prioriteit.

Het OM heeft het druk en krijgt regelmatig nieuwe prioriteiten opgelegd. Daarnaast levert de politie de informatie niet altijd aan voorzien van de benodigde codes of wordt deze code niet goed overgenomen in het systeem van het OM (dat niet dezelfde codes hanteert). Zonder de benodigde code geeft het OM aan een zaak geen prioriteit.

- Het OM geeft geen terugkoppeling over de voortgang. Vooral in het geval van een sepot is het prettig voor het slachtoffer om dit te horen. Voor de recherche is het belangrijk om de reden van een sepot te weten.

Het OM steekt hierbij de hand in eigen boezem en erkent dat er op het gebied van communicatie veel valt te verbeteren. Daarbij tekent het OM wel aan dat dit extra capaciteit zou kosten. Die heeft het OM niet voorhanden.

5.4 Geweldprotocollen

De leidinggevenden van de politie stellen over genoeg kennis van de protocollen te beschikken om hun medewerkers na een geweldincident te kunnen opvangen en begeleiden. Bij doorvragen blijkt echter dat leidinggevenden weinig parate kennis hebben en meer op basis van ervaring en gevoel werken. Sommige leidinggevende respondenten zeggen de benodigde protocollen op te zoeken wanneer dat nodig is.

De collega's op de werkvloer hoeven van de leiding niet de inhoud van de protocollen te kennen. Zolang zij maar weten waar ze het kunnen vinden en wanneer zij het nodig hebben. De leidinggevenden vinden wel dat de medewerkers in zoverre op de hoogte zijn dat zij collega's en andere publieke dienstverleners bij een aangifte kunnen helpen.

5.5 Samenvatting

In deze paragraaf volgen de belangrijkste bevindingen op basis van de interviews met leidinggevenden en experts van de politie.

5.5.1 Melding en aangifte

Leidinggevend denken dat hun medewerkers niet altijd melding maken of aangifte doen van agressie en geweld. Zelf vragen zij zich ook af of je op iedere belediging of bedreiging met een formele sanctie moet reageren.

De respondenten constateren dat agenten bij aangifte nog wel eens vergeten om de juiste projectcode toe te voegen. Daarnaast voegen agenten het gedeelte over geweld tegen de politieambtenaar soms achteraf pas toe aan een proces verbaal. In beide gevallen kan dit ervoor zorgen dat de vervolgprocedure die bij GTPA hoort niet wordt toegepast.

GTPA en VPT staan hoog op de prioriteitenlijst van de politie Amsterdam. Toch is het niet altijd mogelijk om het consequent de benodigde aandacht te blijven geven. Dit komt doordat er vanuit politiek en gezag constant nieuwe prioriteiten bij komen, die ook veel aandacht vragen.

Er is soms discussie mogelijk of een incident een protocolzaak is of niet. Hierdoor kan discussie ontstaan of de districtsrecherche of de wijkteamrecherche de zaak op zich moet nemen. In deze gevallen is het belangrijk om het slachtoffer hierbij te ontzien.

Het gebruiken van het proces-verbaal van bevindingen als proces-verbaal van aangifte wordt zien de leidinggevend als onverantwoord. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van de aangifte en geeft de aangever de indruk dat hij niet serieus wordt genomen.

Leidinggevend vinden dat politieambtenaren die op de hoogte willen blijven van het verloop van het opsporingsonderzoek hierop zelf actie kunnen ondernemen.

5.5.2 Opvang en nazorg

De respondenten zien het opvangen van hun collega-slachtoffers als een belangrijke taak. Zij zeggen echter dat zij niet altijd beoordelen welke vervolgstappen nodig zijn, doordat slachtoffers de impact van een incident onderschatten, hun gevoelens niet tonen of de leidinggevende niet willen storen.

De respondenten hebben verschillende ideeën over in welke situaties het ZIG ingeschakeld dient te worden. Daarbij gaat een aantal respondenten ervan uit dat slachtoffers zelf in staat moeten zijn om aan te geven wanneer zij professionele opvang nodig hebben.

5.5.3 Vervolg en strafproces

Het systeem waarin de voortgang van GTPA-zaken gecontroleerd kan worden is niet voor iedereen inzichtelijk. Doordat IPS toegang heeft tot de registratiesystemen van zowel politie als OM, is IPS de enige die zicht heeft op het gehele proces. Het is echter niet de taak van IPS om de voortgang van alle zaken te bewaken. Hierdoor kunnen (kleine) administratieve onvolkomenheden tot grote vertraging in de behandeling zorgen.

Politieambtenaren worden (behoudens medewerkers van DEO) niet voorbereid op het bijwonen van een rechtszitting.

Politieleidinggevend in dit onderzoek hebben enkele duidelijke punten van kritiek op het OM. Zo zien zij dat de hogere strafeis niet altijd

wordt gehanteerd, dat de doorlooptijd van strafzaken te lang is, dat Justitie niet (de afgesproken) prioriteit aan GTPA en VPT geeft en dat het OM geen terugkoppeling geeft over de voortgang van een dossier. Dit laatste zou vooral bij een sepot wenselijk zijn.

5.5.4 Geweldprotocollen

De respondenten blijken niet zozeer op basis van de betreffende protocollen te werken. Zij gaan meer uit van ervaring en gevoel. Indien zij dit nodig achten, raadplegen zij de betreffende protocollen.

Van hun medewerkers verwachten de leidinggevenden niet dat zij volledig op de hoogte zijn, al moet iedereen wel in staat zijn om collega's en andere publieke dienstverleners op de juiste manier te kunnen helpen.

6: Politieambtenaren; Analyse

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de deelvragen met betrekking tot de afhandeling van agressie en geweld tegen politieambtenaren:

Wat is onder politieambtenaren de ervaring met en het oordeel over de afwikkeling van het burgergeweld tegen waarvan zij aangifte hebben gedaan?

Wat zijn de meningen en inzichten van leidinggevend en managers van politie over de problematiek als geheel, de werkwijze met betrekking tot de GTPA-aangiften en de bevindingen uit de enquêtes en interviews onder de personeelsleden die als slachtoffer aangifte hebben gedaan van burgergeweld?

Deze vragen worden hieronder beantwoord door een beschouwing van de gezamenlijke resultaten van de enquête onder politieambtenaren, de interviews met politieambtenaren als slachtoffer en de interviews met leidinggevend en experts van politie. Waar de resultaten uit deze 3 verschillende methoden met elkaar in tegenspraak zijn, wordt dit vermeld.

6.1 Melding en aangifte

Politieambtenaren vinden het vanzelfsprekend om aangifte te doen van agressie en geweld tegen hen door burgers. Bij de meeste politieambtenaren is dit geïnternaliseerd, doordat het onderwerp wordt aangehaald door leidinggevend tijdens briefings en geregeld terug blijft komen in gesprekken met collega's. In ieder geval op het gebied van fysiek geweld is stimulering van aangifte door leidinggevend niet meer nodig. Bij verbaal geweld echter willen politieambtenaren nog wel eens een oogje dichtknijpen, mede omdat zij niet zeker weten of aangifte doen wel wenselijk is. Wanneer men de tijd en moeite die het doen van aangifte kost afweegt tegen de kleine kans op (succesvolle) strafvervolgning, is de neiging om af te zien van aangifte volgens de leidinggevend begrijpelijk.

Over de recherche is nogal wat op te merken:

- Zogeheten "protocolzaken" (zaken waarvoor het geweldprotocol van het beleid GTPA geldt) behoren altijd door de districtsrecherche te worden opgepakt. Het is echter niet altijd direct duidelijk of een bepaald voorval wel een protocolzaak is. Zo niet, dan is de wijkteamrecherche aan zet. Het komt geregeld voor dat er in een dergelijk geval discussie ontstaat tussen de districtsrecherche en de wijkteamrecherche over wie de zaak op moet pakken. Deze discussie is wellicht begrijpelijk en mogelijk niet altijd te voorkomen. Maar een dergelijke discussie zou natuurlijk niet nadelig mogen uitpakken voor de zaak en voor de aangever;
- De recherche probeert in de praktijk soms tijd te besparen door een proces-verbaal (PV) van bevindingen te gebruiken als PV van aangifte. Omdat deze processen-verbaal verschillende doelen dienen

en er verschillende eisen aan worden gesteld, is dit slecht voor de kwaliteit van het onderzoek en de (kans op) vervolging. Bovendien geeft het de aangever het gevoel dat er geen tijd en aandacht voor hem of haar is;

- De kwaliteit van het onderzoek door de recherche laat volgens de respondenten geregeld te wensen over.

Leidinggevenden leggen de verantwoordelijkheid voor deze klachten over de recherche, die zijn samen te vatten als een gebrek aan aandacht en aan kwaliteit, deels bij de aangever zelf neer. Zo vergeten politieambtenaren nog wel eens de code GTPA toe te voegen of doen zij dit pas na enige tijd. In beide gevallen zorgt dit ervoor dat het behandelen van de aangifte door recherche minder prioriteit krijgt. Daarnaast wijzen bijna alle leidinggevenden op de constant groeiende lijst van prioriteiten waar extra aandacht aan besteedt dient te worden.

De afdeling Integrale Personeel Service (IPS), die onder meer helpt bij de voegingsproces als benadeelde partij in de strafzaak tegen de verdachte(n), wordt veelvuldig ingeschakeld en krijgt veel waardering, vooral van de aangevers. Deze waardering heeft betrekking op de persoonlijke aandacht en de kennis van zaken van de medewerkers van deze afdeling.

6.2 Opvang en nazorg

De eerste nazorg wordt geboden door naaste collega's en door direct leidinggevenden. Na incidenten zijn zij altijd spoedig ter plaatse. De slachtoffers krijgen meestal uitgebreid de tijd om hun verhaal te doen. Slachtoffers waarderen deze aandacht en maken hier ook goed gebruik van.

Leidinggevenden spelen een belangrijke rol. Van hen wordt namelijk verwacht dat zij zowel administratieve als emotionele ondersteuning bieden en de verantwoordelijkheid voor beide dragen. Veel slachtoffers vinden dat er niet veel leidinggevenden zijn die beide zaken volledig beheersen. Daarbij richt het meeste commentaar zich op de administratieve taak. Leidinggevenden op hun beurt wijzen erop dat slachtoffers niet altijd laten merken hoezeer zij emotioneel geraakt zijn, waardoor het moeilijk te beoordelen is hoe iemand het best ondersteund kan worden.

Van nazorg door professionals op dit gebied wordt beduidend minder vaak gebruik gemaakt. Het team Zeer Ingrijpende Gebeurtenissen (ZIG) wordt nog het meest ingeschakeld, maar van instanties als het Zorg Aanmeld Punt (ZAP), bedrijfsmaatschappelijk werk, Geestelijke Verzorging en ook het Slachtofferloket maken politiemensen weinig gebruik. Op basis van dit onderzoek zijn hiervoor twee achtergronden aan te wijzen.

- Leidinggevenden weten niet goed wanneer zij professionele hulp in moeten schakelen. Dit komt enerzijds doordat zij niet altijd goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden en de betreffende richtlijnen. Anderzijds is het moeilijk in te schatten wat het beste is, wanneer een medewerker zijn emoties niet toont;
- De respondenten willen doorgaans pas professionele hulpverleners inschakelen wanneer zij het zelf geestelijk echt niet meer aankunnen. Zij proberen het zelf te verwerken, eventueel met hulp van collega's,

familie en vrienden. Geestelijke zorg die hen direct na het incident wordt aangeboden zullen zij vrijwel altijd afwijzen.

Enkele leidinggevenden stellen dat strakke richtlijnen over het aanbieden van geestelijke zorg niet nodig zijn. Zij achten hun medewerkers goed in staat zijn om zelf hulp te vragen wanneer zij dit nodig hebben. Deze instelling leidt ertoe dat deze respondenten professionele hulp niet vaak aan hun medewerkers aanbieden. Wanneer zij dit aanbieden, doen zij dit vrijblijvende. Dit is in tegenspraak met de vaststelling van leidinggevenden dat de medewerkers hun emoties nogal eens voor zichzelf houden. De slachtoffers zelf zeggen dat zij achteraf gezien kort na het incident niet goed in staat waren om te beoordelen of zij professionele hulp nodig hadden.

De vrijblijvendheid waarmee psychosociale zorg nu wordt aangeboden, zorgt er wellicht voor dat de mogelijkheden niet optimaal worden benut en politieambtenaren soms (te) lang met emotionele problemen blijven zitten.

6.3 Vervolg en strafproces

6.3.1 Politie

Aangevers krijgen weinig informatie over de voortgang van het politieonderzoek, terwijl zij die wel graag zouden ontvangen. Volgens leidinggevenden is dit niet zo'n groot probleem, aangezien politieambtenaren dicht bij het vuur zitten en vrij gemakkelijk zelf contact op kunnen nemen met de recherche. Op zich is dit juist, maar de vraag blijft of het ontbreken van terugkoppeling het juiste signaal aan de aangever afgeeft.

Het duurt enkele maanden en volgens de respondenten vaak wel langer dan een half jaar voordat een zaak uiteindelijk voor de rechter verschijnt. Het onderzoeksproces dat hiertoe leidt en de verantwoordelijkheid hiervoor blijken in de praktijk vaak versnipperd te zijn. Op deze manier kunnen kleine (administratieve) onvolkomenheden lang onopgemerkt blijven en tot extra vertraging leiden.

6.3.2 Openbaar Ministerie

In de communicatie van en met het OM valt het nodige te verbeteren. Dit blijkt onder meer uit het feit dat politieambtenaren in de helft van de gevallen (tijdig) op de hoogte zijn gebracht van de zittingsdatum. Daarnaast worden zittingsdata soms gewijzigd zonder dat de slachtoffers hiervan (tijdig) op de hoogte worden gebracht. Ook weten de aangevers vaak niet of de verhoogde strafeis is toegepast en waarom eventueel niet. Indien het OM besluit tot sepot zijn politieambtenaren daar vaker niet dan wel (te) laat op de hoogte gesteld. Dit laatste is belangrijk, omdat slachtoffers uit persoonlijke interesse graag de reden van het sepot willen weten. Daarnaast zou de recherche bij een toelichting gebaat zijn in het belang van toekomstige zaken.

Een deel van dit informatieprobleem heeft ook te maken met het geregeld wisselen van functie en/of standplaats onder politieambtenaren. Daardoor komt post niet (op tijd) op de juiste plek aan. De politie heeft

intern een programma waarin men de contactgegevens van iedere politieambtenaar in moet kunnen vinden, maar de gegevens hierin blijken regelmatig niet correct. Dit probleem zou opgevangen kunnen worden door de aangever behalve per fysieke brief ook per e-mail te informeren.

6.3.3 Rechtszaak

Politieambtenaren die wel tijdig op de hoogte zijn en de rechtzitting besluiten bij te wonen krijgen hiervoor vanuit de organisatie alle ruimte. Daarnaast gaat er, indien gewenst, een collega of leidinggevende mee. Er is echter geen standaard voorbereiding op de zaak. Slachtoffers weten vaak niet of zij spreekrecht hebben en meestal hebben zij er niet over nagedacht of en zo ja hoe zij hier gebruik van zouden willen maken. Ook hebben zij vaak te hoge verwachtingen van de rechter en de straf die deze zal opleggen. Daarbij hebben politieambtenaren nog wel eens het gevoel dat de rechter meer aandacht heeft voor de dader dan voor het slachtoffer. Dit zorgt nog al eens voor teleurstellingen. Een voorbereiding, waarbij de betrokkenen worden voorgelicht over de vermoedelijke gang van zaken tijdens de zitting, kan dergelijke teleurstellingen voorkomen of verminderen.

Indien de rechter uitspraak doet in een zaak waarbij de betrokken politieambtenaar niet aanwezig is, komt deze dit uiteindelijk in de meeste gevallen wel te weten. Politieambtenaren krijgen namelijk periodiek zogenaamde afloopberichten over alle zaken waarbij zij professioneel betrokken zijn. Deze informatie komt dus tot hen omdat zij betrokken politieambtenaar zijn, niet omdat zij als aangever op de hoogte behoren te worden gesteld.

Politieambtenaren zijn tevreden over de ondersteuning die zij van de politieorganisatie krijgen, met betrekking tot het voegen als benadeelde partij. Een groot aantal slachtoffers bij de politie maakt gebruik van de diensten die [IPS] hierbij biedt. De betreffende politieambtenaren zien het voegen niet als een bron van inkomsten, maar als een manier om de dader (extra) te straffen. Dat de mogelijkheid van het eisen van een schadevergoeding hiervoor niet is bedoeld, maakt zowel de slachtoffers als de leidinggevenden niet veel uit. Uit de enquête voor dit onderzoek blijkt dat ongeveer de helft van de schadevergoedingen is toegekend. Daarnaast kent de rechter ook lang altijd het volledige gevraagde bedrag toe. Het is raadzaam om deze praktijk nader tegen het licht te houden.

6.4 Geweldprotocollen

De bestaande geweldprotocollen betreffende VPT (Veilige Publieke Taak) en GTPA (Geweld Tegen PolitieAmbtenaren) zijn bij veel respondenten inhoudelijk of in het geheel niet bekend. Dit geldt niet alleen voor de uitvoerende politieambtenaren maar ook voor leidinggevenden.

De projectcode GTPA is wat naam betreft wel behoorlijk bekend, maar waarvoor dit beleid precies dient is voor de meeste politieambtenaren onduidelijk. Dat hier een protocol bij hoort is voor velen onbekend. Zij gaan er vanuit dat hun leidinggevenden erop zullen letten dat de juiste

procedures in gang worden gezet of geven aan dat zij de juiste informatie op zullen zoeken wanneer dit nodig is.

De begrippen ELA (Eenduidige Landelijke Afspraken) en VPT zijn voor de meeste respondenten onbekend. Men is niet goed op de hoogte van de bijzonderheden en gemaakte afspraken betreffende aangiften van werknemers met een publieke taak. Hierdoor is een groot gedeelte van de politieambtenaren ook niet goed in staat om deze aangiften op de juiste manier af te handelen.

De leidinggevenden op hun beurt handelen meer op gevoel en ervaring, dan op inhoudelijke kennis van de protocollen. Ook zij zeggen dat zij de kennis zonodig opzoeken. De leidinggevenden vinden het logisch dat hun medewerkers niet precies op de hoogte zijn. Wel verwachten zij van hun medewerkers dat zij in staat zijn om collega's te helpen en aangiften van werknemers met een publieke taak op de juiste manier te kunnen opnemen.

Deel C: Publieke dienstverleners

7: Publieke dienstverleners; enquête

In dit hoofdstuk komen de resultaten van de enquête onder publieke dienstverleners aan bod. Aangezien publieke dienstverleners, bijvoorbeeld trambestuurders en parkeercontroleurs, op hun werk vaak geen toegang hebben tot het internet, is deze vragenlijst op papier verspreid, ingevuld en verzameld via de werkgevers (zie bijlage 4). Enkele organisaties hebben hun medewerkers in de gelegenheid gesteld om in werktijd de vragenlijst in te vullen.

De eerste paragraaf behandelt algemene kenmerken van de respondenten. Vervolgens komen in paragraaf 7.2 de resultaten op het gebied van melding en aangifte aan bod. Paragraaf 7.3 gaat in op opvang en nazorg. Paragraaf 7.4 gaat over begeleiding en terugkoppeling. De vijfde paragraaf behandelt het vervolging- en strafproces. Paragraaf 7.6 geeft de waardering van de respondenten weer en de invloed op de aangiftebereidheid. De laatste paragraaf (7.7) presenteert de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk.

Omwille van de leesbaarheid is niet bij alle gepresenteerde cijfers een tabel gevoegd. De bij deze cijfers behorende tabellen zijn per paragraaf in bijlage 5 opgenomen.

7.1 Algemene kenmerken

De algemene kenmerken van de respondenten van de publieke dienstverleningsorganisaties worden hier weergegeven op dezelfde manier als die van de politieambtenaren in hoofdstuk 3 van dit rapport. In totaal vulden 47 publieke dienstverleners de vragenlijst in.

7.1.1 Leeftijd, geslacht en dienstjaren

Ruim een vijfde van de respondenten (21%) is tussen 26 en 36 jaar. Ongeveer een kwart (26%) van de respondenten is 36 tot 46 jaar oud. De grootste groep zijn de veertigers en vijftigers: een derde (30%) is tussen 46 en 56 jaar. Van de respondenten is 68% man en 32% vrouw.

De meeste medewerkers (36%) zijn korter dan vijf jaar in dienst. De categorie van meer dan 20 dienstjaren is ook relatief groot (30%).

7.1.2 Organisaties

De verdeling van de respondenten over de zes deelnemende publieke dienstverleningsorganisaties is ongelijk. Dit heeft uiteraard te maken met verschillen in grootte tussen de organisaties en ook met verschillen in de mate waarin het personeel de kans loopt om te worden geconfronteerd met geweld en agressie. Daarnaast hebben ook andere factoren invloed gehad op de respons vanuit de deelnemende organisaties, zoals de wijze waarop de organisaties respondenten hebben geworven.

Zoals blijkt uit tabel 7.1 werken de meeste VPT-respondenten bij het Amsterdams Gemeentelijk Vervoersbedrijf GVB (40%). Daarnaast had

Cition (28%) een groot aandeel. Van de andere deelnemende organisaties; Ambulance Amsterdam, GGD Amsterdam-Amstelland, Jeugdzorg en gemeente Amsterdam waren elk maar enkele respondenten afkomstig.

Tabel 7.1: VPT-organisatie (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ambulance	3	6
GGD	3	6
Cition	13	28
GVB	19	40
Jeugdzorg	5	11
Gemeente Amsterdam	4	9
Totaal	47	100

7.1.3 Vormen van geweld en schade

Aan de respondenten is gevraagd van welk soort agressie of geweld zij slachtoffer zijn geweest. De respondenten konden scoren op de categorieën: verbaal geweld (verwensingen); non-verbaal geweld (gebaren); fysiek geweld (duwen, trekken, slaan, schoppen en gooien van spullen met als doel degene te verwonden); serieuze bedreiging (persoonlijke bedreigingen zoals doodsb bedreigingen).

Tabel 7.4 laat zien dat verbaal geweld met 39% de meest voorkomende vorm van agressie is geweest. Daarna volgen serieuze bedreigingen en fysiek geweld. Non-verbaal geweld komt in deze steekproef minder voor.

Tabel 7.4: Vormen van burgergeweld (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Verbaal geweld	35	39
Non-verbaal geweld	11	12
Fysiek geweld	22	24
Serieuze bedreiging	23	25
Totaal*	91	100

*Een respondent kan slachtoffer zijn geweest van meer dan een vorm van geweld.

De grootste groep respondenten (47%) heeft geen schade aan de agressie of het geweld overgehouden. Van de respondenten die wel schade ondervonden ging het in 12% om materiële schade, in 39% om immateriële schade en in 20% om zowel immateriële als materiële schade.

7.1.4 Bekendheid met procedures van geweld tegen dienstverleners

Voor de werking van de afspraken en procedures ter voorkoming en bestrijding van burgergeweld tegen publieke dienstverleners is het van belang dat ook de werknemers zelf daar goed mee bekend zijn. Desgevraagd antwoordt ruim twee derde van de respondenten (71%) dat zij voorafgaand aan het geweldincident bekend waren met het beleid van VPT. Dat betekent wel dat een derde (29%) daar nog niet mee bekend was.

Iets beter (ruim drie kwart: 77%) waren de respondenten bekend met de interne procedures van de eigen organisatie voor de afwikkeling van geweld tegen publieke dienstverleners.

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij wisten of hun leidinggevende heeft gehandeld conform de voorgeschreven afspraken. Ruim twee derde van de respondenten (70%) weet dat hun leidinggevende heeft gehandeld volgens de procedures. Een kwart (26%) van de respondenten weet dat niet. Twee van de 47 respondenten (4%) weten dat hun leidinggevende niet gehandeld heeft via de geldende afspraken.

7.2 Melding en aangifte

In deze paragraaf komt een aantal facetten aan de orde rond de melding van de geweldincidenten die de respondenten hebben meegemaakt. Daarbij gaat om de vragen of:

- het voorval nog op dezelfde dag is gemeld;
- het voorval is geregistreerd;
- de respondent heeft getwijfeld om aangifte te doen;
- de respondent is gestimuleerd om aangifte te doen;
- de respondent is begeleid bij de aangifte.

7.2.1 Melding en aangifte van het incident

Verreweg de meeste incidenten zijn nog op dezelfde dag gemeld bij de leidinggevende (85%). Het is voorstelbaar dat voorvallen die hebben plaatsgevonden tijdens avond- of nachtdiensten pas de volgende dag bij de leidinggevende bekend zijn geworden (13%).

De meeste voorvallen (86%) zijn geregistreerd via de formele procedure, bijvoorbeeld door middel van een formulier voor agressieregistratie. In 14% van de gevallen is dat niet het geval.

Acht van de 47 respondenten (17%) hebben getwijfeld of zij wel aangifte zouden doen. Een grote meerderheid van 83% heeft daar niet over getwijfeld.

De respondenten die zeggen wel te hebben getwijfeld geven daarvoor uiteenlopende verklaringen. Voorbeelden daarvan zijn: "er wordt niets mee gedaan", "de vraag is of het enig effect zal hebben", "ik dacht in eerste instantie dat het niet veel zou uitmaken", "ik wist niet of ik serieus genomen zou worden" en "ik behoefde geen aangifte te doen".

7.2.2 Stimulans tot aangifte

Een belangrijk element van het VPT-beleid is ook dat medewerkers worden gestimuleerd om aangifte te doen als zij slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. Dit element van het beleid lijkt bij de VPT-organisaties in Amsterdam succesvol te zijn, want 91% van de respondenten zegt hiertoe inderdaad te zijn gestimuleerd door de werkgever.

Een ander facet van het VPT-beleid is dat de medewerker bij zijn of haar aangifte wordt begeleid door een leidinggevende. Dit is van belang, omdat de werknemer wellicht het overzicht niet steeds heeft, mogelijk geëmotioneerd raakt door herbeleving tijdens het doen van zijn of haar verhaal of belangrijke informatie vergeet te vermelden. Uit de cijfers

hierover op grond van de enquête blijkt dat de VPT-organisaties hier kansen laten liggen. Iets meer dan de helft (53%) van de respondenten is bij het doen van aangifte begeleid door een leidinggevende.

Bijna alle respondenten (96%) verklaren een volgende keer opnieuw aangifte te zullen doen.

7.3 Opvang en nazorg

Voorvallen van agressie en geweld kunnen indringende ervaringen zijn voor de slachtoffers. Voorvallen waar aangifte van wordt gedaan zijn doorgaans serieus. De kans dat de slachtoffers moeite hebben om zo'n ervaring goed te verwerken is duidelijk verhoogd. Daarom is goede opvang en nazorg van belang. Om die reden maken opvang en nazorg ook uitdrukkelijk deel uit van het VPT-beleid. Dat is de reden dat ook aan de VPT-medewerkers in dit onderzoek is gevraagd hoe hun ervaringen zijn met de diverse vormen van opvang en nazorg.

7.3.1 Intern

Vaak zijn de directe collega's en de direct leidinggevenden degenen die de eerste opvang na een incident doen. Ruim twee derde van de respondenten (68%) zegt direct na het incident te zijn opgevangen. Toch betekent dat ook dat een derde (32%) niet (direct) is opgevangen na het voorval.

Van de respondenten heeft 9% contact gehad met personeelszorg. Ook het bedrijfsmaatschappelijk werk is voor 9% van de respondenten ingeschakeld.

7.3.2 Slachtofferloket

Tien van de 47 (22%) respondenten hebben gebruik gemaakt van het slachtofferloket (zie tabel 7.5). Van de tien respondenten die het hebben gebruikt, oordelen er vier positief tot zeer positief. Zes respondenten oordelen niet positief, tussen neutraal tot zeer slecht.

Tabel 7.5: waardering slachtofferloket (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Goed	4	9
Neutraal	4	9
Slecht	1	2
Zeer slecht	1	2
Geen gebruik gemaakt	37	78
Totaal	47	100

De respondenten die het slachtofferloket niet hebben gebruikt waren niet bekend met het bestaan van het slachtofferloket (23%) of hadden er geen behoefte aan (55%).

7.4 Begeleiding en terugkoppeling

De respondenten is gevraagd hoe zij de begeleiding in hun zaak en de terugkoppeling van het verloop daarvan waarderen. Bijna twee derde (62%) van de 47 respondenten antwoordt dat zij goed tot zeer goed begeleid zijn gedurende het traject (zie tabel 7.6). Daar staat tegenover dat

ruim een derde (38%) ontevreden of neutraal is over de begeleiding door de eigen leidinggevende.

Tabel 7.6: de begeleiding door direct leidinggevende (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Zeer goed	6	13
Goed	23	49
Neutraal	12	25
Slecht	4	9
Zeer slecht	2	4
Total	47	100

De bereikbaarheid van de interne instanties en functionarissen waardeert 89% van de respondenten positief. Bijna de helft (49%) van hen vindt echter dat de terugkoppeling verbetering verdient. De communicatie verdient volgens 32% van de respondenten verbetering.

Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) is op de hoogte gehouden over het verloop van het strafrechtelijk onderzoek. Dat betekent dus dat bijna de helft niet is geïnformeerd. De respondenten die niet op de hoogte zijn gehouden, oordelen minder positief over het onderzoek van de politie, zo blijkt uit tabel 7.7. Dit verband is statistisch significant. Van de respondenten die het politieonderzoek neutraal tot zeer slecht waarderen is het merendeel niet op de hoogte gehouden van het strafproces.

Tabel 7.7: al dan niet geïnformeerd naar waardering van politieonderzoek (aantallen, N=47)

		Wat vindt u van het politieonderzoek tegen de dader(s) in uw zaak?					Totaal
		Ze er goed	Goed	Neutraal	Slecht	Ze er slecht	
Op de hoogte gehouden	Ja	4	17	3	2	0	26
	Nee	0	3	12	3	1	21
Totaal		4	20	15	5	1	47

7.5 Vervolg en strafproces

In deze paragraaf komen resultaten over het vervolg van de aangifte aan bod. Deze resultaten zijn ingedeeld naar de betreffende instanties die hier een aandeel in hebben (politie, Openbaar Ministerie en Rechtbank).

Onderwerpen die behandeld worden zijn de informatievoorziening, communicatie en waardering. Aan het eind van deze paragraaf worden de waarderingen over de opgelegde straf en resultaten van de voeging als benadeelde partij in het strafproces behandeld.

7.5.1 Politie

Voor de verwerking van een geweldincident en voor de waardering van het natraject is het voor het slachtoffer belangrijk dat de verdachte spoedig wordt aangehouden. Uit tabel 7.8 blijkt dat tweederde (68%) van de slachtoffers weet dat de verdachte kort na het voorval is aangehouden. In 32% van de voorvallen is dus geen verdachte aangehouden of is dat bij het

slachtoffer niet bekend.

Tabel 7.8: verdachte(n) kort na het incident aangehouden?
(aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	32	68
Nee	7	15
Onbekend	8	17
Total	47	100

Voor een slachtoffer van een misdrijf is het belangrijk dat hij of zij geïnformeerd wordt over het verloop van de zaak na de aangifte. Dat is van belang voor de verwerking, maar ook voor eventuele te zetten vervolgstappen, om aanwezig te kunnen zijn tijdens de rechtszitting etc.

Van de respondenten wil 87% op de hoogte worden gehouden van het verloop van het strafrechtelijk onderzoek, zo blijkt uit tabel 7.9. Voor de 17 respondenten (41%) die desondanks toch niet zijn geïnformeerd is dat een teleurstelling.

Tabel 7.9: al dan niet geïnformeerd naar wens om van verloop strafrechtelijk onderzoek op hoogte te blijven (aantallen, N=47)

		Wilde u weten hoe het strafrechtelijk onderzoek tegen de dader(s) verliep?		Total
		Ja	Nee	
Op de hoogte gebracht van verloop strafrechtelijk onderzoek?	Ja	24	2	26
	Nee	17	4	21
Total		41	6	47

Van de respondenten zegt 65% op de hoogte te zijn gehouden van het verloop van de zaak na het doen van aangifte. Dat is weliswaar de meerderheid, maar anderzijds is dus een derde van de respondenten niet geïnformeerd.

De waardering van de respondenten voor de wijze waarop zij op de hoogte zijn gehouden van het vervolg van hun zaak is gemiddeld laag, zo blijkt uit tabel 7.10. Iets meer dan de helft (55%) waardeert dit tussen neutraal en zeer slecht. Goed tot zeer goed waarderen 21 respondenten (45%) de wijze van informeren.

Tabel 7.10: Wat vindt u van de manier waarop u daarover bent geïnformeerd

(aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Zeer goed	2	4
Goed	19	41
Neutraal	9	20
Slecht	13	28
Zeer slecht	3	7
Total	46	100

7.5.2 Openbaar Ministerie

De politie stuurt het dossier naar de Officier van Justitie (OvJ). De OvJ bereidt de eventuele vervolging en de strafeis voor. Bij zaken van agressie en geweld tegen publieke dienstverleners hanteert het OM in beginsel de richtlijn van een drievoudige strafeis vergeleken met hetzelfde delict gepleegd tegen een burger.

De meeste respondenten (72%) zijn met deze richtlijn van het OM in VPT-zaken bekend, maar toch nog ruim een kwart (28%) niet.

Ruim twee derde van de respondenten (72%) weet niet of de OvJ dit in hun zaak ook daadwerkelijk heeft gedaan, zo blijkt uit tabel 7.11. In acht gevallen (17%) is het de respondent bekend dat de OvJ een verhoogde strafeis heeft voorgelegd aan de rechtbank. Vijf van de respondenten (11%) zeggen te weten dat de OvJ dat in hun zaak niet heeft gedaan.

Tabel 7.11

Heeft de Officier van Justitie dit in uw zaak gedaan?

(aantallen en percentages, N=46)

	Aantal	%
Ja	8	17
Nee	5	11
Onbekend	33	72
Total	46	100

7.5.3 Rechtbank

Nadat de OvJ heeft besloten om de verdachte te vervolgen en een aanklacht en strafeis heeft geformuleerd, is de rechtbank aan zet en komt er een rechtzitting. Doorgaans is twee weken daarna een uitspraak. Tabel 7.12 laat zien dat ruim de helft (71%) van de respondenten is geïnformeerd over de zittingsdatum. Tabel 7.12 laat ook zien dat respondenten die geïnformeerd zijn, de uitspraak van de rechtbank hoger waarderen. In de rest van de gevallen is er geen zitting geweest.

Tabel 7.12: Waardering van straf naar al dan niet geïnformeerd

(aantallen, N=47)

		Bent u geïnformeerd over de datum van de rechtszitting tegen de verdachte(n) in uw zaak?		
		Ja	Nee	Totaal
Wat vindt u van de straf die de verdachte in uw zaak heeft gekregen?	Zeer goed	3	1	4
	Goed	7	3	10
	Neutraal	4	2	6
	Slecht	2	0	2
	Zeer slecht	1	1	2
Totaal		17	7	24

In 59% (26 van 44) van de gevallen kennen de respondenten de uitspraak van de rechtbank in hun zaak niet.

Van de 47 respondenten hebben zich er 23 (49%) in het strafproces tegen de verdachte gevoegd als benadeelde partij. Van hen hebben er 14 daadwerkelijk een schadevergoeding gekregen. Negen van deze respondenten waarderen die schadevergoeding als te laag.

7.6 Waardering en invloed op aangiftebereidheid

7.6.1 Waardering

Aan de respondenten is bij een aantal onderwerpen gevraagd in hoeverre zij (on)tevreden zijn over de gang van zaken. De onderwerpen zijn te verdelen over de volgende onderwerpgroepen:

- Intake en service (bestaande uit: waardering zorg, waardering steun collega's, waardering begeleiding leidinggevende, waardering begeleiding organisatie);
- Opsporing daad en daders (waardering politieonderzoek en waardering opsporing);
- Vervolging daders (waardering vervolging);
- Proces en voeging (waardering slachtofferloket, waardering ontvangen informatie over de zaak, waardering voeging);
- Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat (waardering hoogte schadevergoeding, waardering straf).

Op een schaal van 1 t/m 5 (1: zeer ontevreden, 2: ontevreden, 3: neutraal, 4: tevreden, 5: zeer tevreden) leidt dit tot de gemiddelden zoals weergegeven in tabel 7.13. Daarin valt op dat de waardering in alle onderwerpgroepen tussen ontevreden en neutraal ligt. Alle onderwerpgroepen worden dus gemiddeld negatief beoordeeld, waarbij intake en service (2,31) er het slechtst vanaf komt.

Tabel 7.13: Gemiddelde waardering onderwerpgroepen

Onderwerpgroep	Waardering
Intake en service	2,31
Opsporing daad en daders	2,53
Vervolging dader	2,91
Proces en voeging	2,88
Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat	2,50

Wanneer men de respondenten onderverdeelt in minder dan vijf jaar in dienst of langer dan vijf jaar in dienst, is te zien dat de tweede groep (5+ jaar) over bijna de gehele linie lagere scores van waardering noteert. Alleen op intake en service scoort de eerste groep hoger. Deze verschillen zijn niet statistisch significant.

7.6.2 Invloed ervaringen op aangiftebereidheid

Kennelijk hebben de negatieve beoordelingen van eerdere ervaringen geen invloed op het doen van aangifte in de toekomst: 96% verklaart een volgende keer weer aangifte te doen. Slechts 4% zegt hier van af te zullen zien.

7.7 Samenvatting

In totaal 47 respondenten werkzaam bij zes publieke dienstverlenende organisaties hebben de vragenlijst voor dit onderzoek ingevuld. Een kwart van hen is slachtoffer geweest van fysiek geweld. Een ander kwart is serieus bedreigd geweest. Ruim een derde (39%) is geconfronteerd met verbaal geweld en een tiende (12%) met non-verbaal geweld (obscene gebaren en dergelijke).

Een meerderheid van de respondenten is bekend met de interne en externe procedures ter voorkoming en bestrijding van agressie en geweld. Een overgrote meerderheid heeft zich ook door de werkgever gestimuleerd gevoeld om aangifte te doen. Bijna twee derde van de respondenten is tevreden over de opvang en de nazorg binnen de eigen organisatie. Dit betekent dat een derde daar dus niet tevreden over is.

Iets meer dan de helft (55%) van de respondenten is op de hoogte gehouden van het verloop van de vervolging van de verdachte(n). Bijna de helft is dus niet geïnformeerd.

De algehele waardering van de respondenten voor de afwikkeling van agressie en geweld is onvoldoende, namelijk 2,6 op een schaal van 1 t/m 5. Het hoogst scoren daarbinnen nog de vervolging van de dader (2,9) en het strafrechtelijk proces (2,9). Het laagst scoren de onderdelen van de eigen organisaties. Daarbij gaat het om de intake en service (2,3).

8: Publieke dienstverleners; interviews met slachtoffers

Om meer diepgang te geven aan de kwantitatieve resultaten van de enquêtes zijn 28 diepte-interviews gehouden met publieke dienstverleners. Dit hoofdstuk toont de resultaten daarvan.

Deze gesprekken duurden tussen de 25 en 80 minuten, met een gemiddelde van ongeveer 40 minuten. De ter sprake gekomen incidenten varieerden van belediging tot poging doodslag, waarbij de minder ernstige varianten sterker vertegenwoordigd waren. Deze variatie in ernst had zijn weerslag op de sfeer waarin de gesprekken plaatshadden: van gezellige, vrolijke conversaties tot zware, emotionele gesprekken waarbij de respondent een incident en de afhandeling als het ware herbeleefde. Ondanks de soms heftige emoties die werden opgeroepen zijn alle gesprekken in een goede sfeer verlopen en afgesloten.

In paragraaf 1 wordt het proces van melden, aangeven en voegen besproken. Paragraaf 2 gaat over nazorg. Paragraaf 3 gaat vervolgens over het verloop van de strafprocessen. In paragraaf 4 gaan we in op de kennis van de respondenten over de geweldprotocollen. Paragraaf 5 tenslotte geeft een weergave van de belangrijkste bevindingen.

8.1 Melding en aangifte

8.1.1 Melding

Alle onderzochte organisaties gebruiken een registratiesysteem voor geweldsincidenten, al zijn er duidelijke verschillen in kwaliteit. Veel organisaties gebruiken naast het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) een eigen registratiesysteem, dat het GIR aanvult of zelfs als leidend wordt gezien.

De respondenten zeggen bijna unaniem dat van hen verwacht wordt dat zij melding maken van geweldsincidenten. Dit gebeurt veelal schriftelijk, volgens een intern ontwikkeld formulier (op papier of digitaal), soms aangevuld met een mondelinge rapportage aan een leidinggevende of groep collega's. Vanuit de organisaties wordt er duidelijk op aangestuurd om alle agressie en geweldsincidenten te melden. Het nut van een dergelijke registratie is de meeste respondenten niet geheel duidelijk. Er zijn echter maar weinig respondenten die dit een probleem vinden. De meeste respondenten denken hier niet over na en degenen die dit wel doen gaan er van uit dat de verzamelde data wel een bepaald nut zal dienen.

"Ik heb samen met een leidinggevende het interne registratieformulier ingevuld. Ik weet niet wat daarmee gebeurt. Ik denk dat er wel iets mee wordt gedaan, iets voor de statistieken ofzo. Maar ik weet het dus niet."

8.1.2 Aangifte

Ook het doen van aangifte wordt door alle organisaties gestimuleerd, door voorlichting te geven en doordat leidinggevenden dit blijven benadrukken. De keuze over het al dan niet doen van aangifte is er een die in overleg tussen slachtoffer en leidinggevende wordt genomen. De organisaties verschillen in de positie van het zwaartepunt van de beslissing. Meestal ligt dit meer bij het slachtoffer, maar soms ook meer bij leidinggevenden. Een enkele organisatie gaat zo ver om de uiteindelijke beslissing theoretisch bij het slachtoffer weg te halen. Bij deze organisatie dient een interne melding *altijd* tot een aangifte te leiden. De praktijk blijkt echter weerbarstiger. Aangifte doen kost namelijk tijd en moeite en vereist dat iemand het incident serieus neemt en (impliciet) toegeeft dat het gebeuren hem of haar heeft geraakt. Bij fysiek geweld blijkt dit amper een probleem. Alle respondenten zien dit als onacceptabel. Bij bedreiging begint men echter al te twijfelen: moet men alles wat gezegd wordt wel serieus nemen? Bij belediging vinden de meeste respondenten dat sommige beledigende uitspraken in bepaalde omstandigheden gedaan mogen worden, zonder dat dit tot formele sancties leidt. Waar de grens ligt, verschilt per organisatie en per individu. Voor veel respondenten ligt deze grens voor belediging bij het schelden met ernstige ziektes.

"Als ik aangifte zou moeten doen voor alle keren dat ik word uitgescholden, dan blijf ik aan de gang. Maar ze moeten niet beginnen met kanker, dan doe ik er wel iets mee."

In de onderzochte organisaties is een belangrijk verschil gevonden dat zijn weerslag heeft op de houding van personeel ten opzichte van het doen van aangifte. Een gedeelte van de organisaties heeft primair een zorgfunctie, zoals bijvoorbeeld de GGD en Ambulance Amsterdam. In die organisaties kan zorg een plicht zijn en soms is het de wens van het personeel om aan die zorg voorrang te verlenen. Organisaties als het GVB en Cition hebben deze zorgfunctie niet. Soms botsen het zorgbelang en het doen van aangifte met elkaar, waardoor werknemers van de eerste groep organisaties neigen af te zien van aangifte. Deze respondenten zijn ook eerder geneigd naar hun eigen gedrag te kijken en de schuld soms deels bij zichzelf te leggen.

"Ik weet niet of ik altijd aangifte zal doen. Ik weet dat het eigenlijk wel zou moeten, de cliënt weet wel wat hij doet. Maar je begrijpt wel dat iemand dan zo iets doet, gezien zijn situatie. Je wilt het dan niet nog erger maken door de politie erbij te halen."

Een andere overweging die vooral bij organisaties met een zorgfunctie hoort is een eventuele verstoring van de relatie tussen de zorgverlener/aangever en de cliënt/dader.

"Ik heb het idee dat wanneer ik aangifte doe, dit de relatie met de cliënt kan beschadigen."

Over het algemeen zijn de respondenten van mening dat de politie de aangifte goed opneemt. Meestal kan men aangifte doen op een moment van eigen keuze (direct of op afspraak). In sommige gevallen zegt de politie door drukte geen tijd te hebben om de aangifte (direct) op te nemen. Dit laatste geeft de betrokkenen nogal eens het idee dat het incident niet serieus genomen wordt. Tijdens de aangifte zelf hebben de respondenten meestal wel het gevoel dat er goed naar hen geluisterd wordt en dat de politie de tijd neemt om alles uitgebreid vast te leggen. Echter, men vertrouwt er niet altijd op dat de politiemedewerker de juiste kennis heeft om alles op de juiste manier te registreren. Zo komt het regelmatig voor dat politieambtenaren door de aangever op de VPT code gewezen worden. Deze code is van belang omdat die aangeeft dat de zaak door politie en justitie met prioriteit behandeld dient te worden.

"Het doen van aangifte duurde ongeveer een half uur. Dat ging allemaal wel goed, het was een prettig gesprek. Alleen moesten ze één of andere code hebben en die konden ze niet vinden. Dat vond ik nogal onprofessioneel."

Daarbij komt dat niet alle politieambtenaren weten dat een aangifte gedaan kan worden door de werkgever, waarbij het slachtoffer de rol van getuige krijgt. In verband met de privacy van het slachtoffer is dit soms wenselijk. Dit kan invloed hebben op de mate waarin de aangever zich goed geholpen voelt en kan er zelfs toe leiden dat het slachtoffer af ziet van het doen van aangifte.

Om werknemers bij bovenstaande (en andere) problemen bij te staan is het bij veel organisaties gebruikelijk om een leidinggevende of directe collega mee te laten gaan. Dit is geen overbodige luxe wanneer men bedenkt dat de aangever zelf nog vol emotie zit of, bij een uitgestelde aangifte, het incident in zijn hoofd herbeleefd. Hierdoor zijn aangevers zelf niet altijd voldoende alert om het verhaal goed te vertellen en tegelijkertijd op te letten of de aangifte wel goed wordt opgenomen.

"De dag erna konden we aangifte doen. Mijn teamleider is toen meegegaan. Hij heeft ons ook verteld wat we moesten zeggen en waar we op moesten letten."

Slachtoffers waarderen deze ondersteuning over het algemeen positief, al moet degene die meegaat wel over de nodige kennis beschikken en de aangever niet het idee geven dat hij/zij meegaat als een soort babysitter.

Tijdens het doen van aangifte wordt gevraagd of men behoefte heeft aan slachtofferhulp. De meeste respondenten hebben het idee dat slachtofferhulp voor hen niets kan betekenen. Zij wijzen die dan ook af.

"Slachtofferhulp belt als je erom vraagt. Ze praten met je over hoe het met je gaat en wat je vindt. Maar ik vind het eigenlijk niet nodig."

De meeste respondenten hebben echter geen inzicht in wat slachtofferhulp te bieden heeft en krijgen dit ook niet uitgelegd door de politieambtenaar die de aangifte opneemt of hun eigen leidinggevende. alle aangevers krijgen een kopie van hun aangifte mee, waarbij ter begeleiding uitleg over (onder andere) slachtofferhulp staat. Kennelijk lezen zij deze uitleg niet of is het niet duidelijk genoeg.

De terugkoppeling vanuit de politie, over wat er met een aangifte wordt gedaan, laat te wensen over. Respondenten hebben vaak geen idee wat er met hun aangifte gebeurt. Zij aanvaarden dit gebrek aan terugkoppeling als een feit, maar zijn er niet tevreden over.

8.1.3 Voegen

De respondenten denken zeer verschillend over het nut en de wenselijkheid van voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de verdachte(n). Dit komt mede doordat de onderzochte organisaties het voegen in verschillende mate faciliteren. In de ene organisatie worden aangevers geholpen met het invullen van de benodigde formulieren en het opstellen van een goede motivatie. Aan de andere kant is er ook een organisatie die werknemers in het geheel niet ondersteunt bij het voegen. Bij organisaties waar men meer ondersteuning krijgt, ziet men het ook als vanzelfsprekend om dit te doen.

Voegen doe je tijdens de zitting. Je neemt dan een formulier mee, waarop ook staat hoe je je over het incident voelt. Dat verhaal schrijft [...], op basis van een gesprek met het slachtoffer. [...] vraagt ook altijd of je wilt voegen. Ik doe dat ook altijd.

Veel respondenten die zich voegen zien de schadevergoeding als een mogelijke extra straf voor de dader en om de dader te laten voelen dat zijn gedrag niet door de beugel kan.

"Het gaat mij niet om het bedrag, maar die dader moet het wel voelen. Dat hij weet dat hij het niet nog een keer moet doen."

De motivatie voor de voeging is niet altijd geheel op waarheid gebaseerd, doordat er sommigen enigszins overdrijven in de emotionele last die zij hebben ondervonden. Dit doen sommige respondenten omdat zij de straffen die de rechter oplegt te laag vinden en via het eisen van een schadevergoeding genoegdoening hopen te halen.

"Ik vind een schadevergoeding lekker als het komt, al ben ik er niet op uit. Ik heb liever het hele incident niet. Maar de dader wordt extra gestraft en dat vind ik wel weer goed, heel goed. Het is waar dat de dader al een straf krijgt van de rechter, maar ik denk dat dit beter werkt, want dan krijgt de dader een boete en er bovenop moet hij een schadevergoeding betalen. Dan is het bedrag dus hoger."

Werknemers van organisaties met een zorgfunctie zijn minder snel geneigd om een schadevergoeding te eisen. Naast het feit dat er bij de daders vaak

geen geld te halen is, heeft men oog voor de zwakke positie waarin de daders zich kunnen bevinden.

"We hebben allemaal cliënten die in de sociale zorg zitten en geen cent te makken hebben. Als je dan geld gaat eisen heb ik het idee dat je alle zorg teniet doet."

8.2 Opvang en nazorg

Bij het bieden van nazorg spelen leidinggevenden (zoals teamleiders) een grote rol. Bij alle organisaties is er bij incidenten voor leidinggevenden een rol weggelegd. De leiding moet contact opnemen met het slachtoffer, waarbij hij/zij informeert naar het welbevinden van het slachtoffer en indien gewenst ondersteuning bieden bij het doen van aangifte en het verkrijgen van medische zorg. Het verschilt per organisatie, per leidinggevende en per geval of de leidinggevende ter plaatse poolshoogte komt nemen of het af doet met een telefoontje. Het ter plaatse komen geeft slachtoffers het gevoel dat zij serieus worden genomen en dat er aandacht is voor hun situatie.

"Ik werkte daar net 3 maanden en had nog niet eerder zoiets meegemaakt. Ik was helemaal van slag. Gelukkig kwam mijn teamleider en die nam mij eerst mee naar de eerste hulp en daarna naar het politiebureau voor aangifte. Hij is de hele tijd bij me gebleven. Ik was daar heel tevreden over."

Daarnaast beoordeelt de leidinggevende of het slachtoffer professionele zorg nodig heeft. Indien de leidinggevende dit gepast vindt, dient dit te worden aangeboden. Dit vereist inzicht in de gemoedstoestand van het slachtoffer. Niet iedere leidinggevende heeft dit inzicht. Uit de gesprekken met respondenten blijkt dat zij de impact van een incident doorgaans eerder onder- dan overschatten.

"Mijn manager belde en wilde mij naar kantoor laten komen, maar ik was in shocktoestand. Een aantal dagen later belde zij me steeds: dat ik terug naar het werk moest komen. Het kwam op mij over alsof zij vond dat ik me aanstelde."

Dat leidinggevenden de impact van incidenten eerder onderschatten ligt niet altijd alleen aan hen. Wanneer slachtoffers psychische hulp wordt aangeboden, wijzen zij dit meestal af. De meeste respondenten zeggen dat hun werkgever een Bedrijfs Opvang Team (BOT) heeft, maar dat zij hier geen gebruik van maken, omdat zij zelf vinden dat zij dit niet nodig hebben. Ook instanties als bedrijfsmaatschappelijk werk worden niet snel om ondersteuning gevraagd. De respondenten geven te kennen dat zij eigenlijk niet zo goed weten wat deze instanties doen, maar dat zij er geen behoefte aan hebben. Wel zeggen veel respondenten dat zij het prettig vinden om met directe collega's en leidinggevenden over het incident te spreken en dat daar ook genoeg ruimte voor is.

De meeste respondenten verwarren Het slachtofferloket met slachtofferzorg of kennen het niet.

8.3 Vervolging en strafproces

De vervolging en het strafproces is voor de meeste respondenten een soort *black box*. Zij doen aangifte, maar hebben geen idee wat er verder mee gebeurt. Ongeveer de helft van de respondenten is volledig op de hoogte gehouden, van het tijdig informeren over de zittingsdatum tot een uitspraak van de rechter. Doordat een strafproces doorgaans maanden duurt is voor veel slachtoffers de urgentie verdwenen en doen zij zelf ook nog maar weinig moeite om informatie te krijgen. In sommige organisaties wordt dit opgevangen door een manager die dit soort taken op zich neemt. Werknemers uit deze organisaties zijn veelal goed op de hoogte en wonen vaker een rechtszaak bij.

"Ik ga liever niet meer naar een rechtszitting, want ik ben al twee keer voor niets geweest. De ene keer werd een zaak aangehouden, de andere keer mocht ik helemaal niets zeggen! Maar goed, ik ga een volgende keer wel, omdat de manager er zo goed mee bezig is."

Begeleiding naar en tijdens de rechtszitting van directe collega's, leidinggevenden en managers wordt erg op prijs gesteld. Werknemers waarvan de werkgever minder begeleiding biedt bij rechtszaken zijn vaak niet tijdig op de hoogte en voelen er minder voor een rechtszitting bij te wonen.

"Ik ben niet naar de rechtszitting geweest. Ik werd helemaal niet op de hoogte gehouden over wat er gebeurde en wist ook niet wanneer de zitting was. Uiteindelijk kreeg ik een brief dat er uitspraak was gedaan. Ik kon er eigenlijk alleen uit opmaken dat de schadevergoeding was toegewezen."

De slachtoffers die wel aanwezig zijn bij een zitting maken weinig gebruik van het spreekrecht. Regelmatig krijgen zij dit niet (duidelijk) aangeboden door de rechter. In de gevallen waarbij het wel wordt aangeboden, zijn de meesten hier niet op voorbereid en zien ervan af.

"Ik maak nooit gebruik van mijn spreekrecht. De rechter vraagt tijdens de zitting wel wat mijn visie op de zaak is, maar daar ga ik nooit op in. Ik weet niet goed waarom niet. Wat kan ik nou nog toevoegen aan zo'n rechtszitting?"

De respondenten die op de hoogte zijn van de uitspraak van de rechter zijn meestal redelijk tevreden, alleen al omdat hun zaak behandeld is en de rechter heeft erkend dat wat er gebeurde niet correct was. De hoogte en soort van de straf lijkt er daarbij niet zo heel veel toe te doen.

"De dader kwam eigenlijk nog goed weg, maar het was dan ook de eerste keer dat hij zoiets zwaars gedaan had. 120 uur taakstraf is misschien wat weinig, maar ik was blij dat het feit erkend was."

Of de slachtoffers positieve of negatieve ervaringen opdoen met het rechtssysteem lijkt niet zoveel effect te hebben op het doen van aangiftes in de toekomst. De meeste respondenten vinden dat het bij hun werk hoort om aangifte te doen van agressie. De motivatie daarbij wisselt wel sterk: zo stellen respondenten dat aangifte doen nu eenmaal door de werkgever wordt verwacht. Deze groep respondenten heeft blijvende aandacht vanuit de organisatie nodig om aangifte te doen. Een andere groep respondenten heeft het idee achter aangifte doen geïnternaliseerd: zij willen hiermee een collectieve grens aangeven tussen wel en niet toelaatbaar gedrag.

"Er zijn van die collega's die zich afvragen wat het allemaal voor nut heeft, maar als je allemaal zo denkt komt er nooit iets van terecht!"

8.4 Geweldprotocollen

Bijna alle respondenten vinden dat de organisatie helder is in welk gedrag wel en welk gedrag niet toelaatbaar is en hoe zij moeten handelen als een burger over de schreef gaat. De respondenten weten dat de organisatie van hen verwacht dat zij het intern melden en daarnaast aangifte doen van agressie. Het verschilt per organisatie hoeveel zelfstandigheid bij de slachtoffers zelf wordt gelegd. Over het algemeen is te stellen dat hoe minder administratieve verantwoordelijkheid en belsissingsruimte er bij de slachtoffers ligt, hoe beter het systeem lijkt te werken.

8.5 Samenvatting

In deze paragraaf volgen de belangrijkste bevindingen op basis van de interviews met publieke dienstverleners die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld door burgers.

8.5.1 Melding en aangifte

Alle onderzochte organisaties gebruiken een registratiesysteem voor geweldsincidenten, al is er een duidelijk verschil in kwaliteit. De respondenten merken duidelijk sturing vanuit de werkgever om alle agressie en geweldsincidenten te melden. Het nut van dergelijke melding en registratie is de meeste respondenten niet duidelijk. Maar weinig respondenten vinden dit een probleem.

Ook het doen van aangifte wordt door alle organisaties gestimuleerd, door voorlichting te geven en doordat leidinggevenden dit blijven benadrukken. De keuze om al dan niet aangifte te doen wordt gemaakt in overleg tussen slachtoffer en leidinggevende. Meestal ligt het zwaartepunt van de beslissing bij het slachtoffer, maar soms ook meer bij leidinggevenden. Alle respondenten zeggen van fysiek geweld altijd aangifte te doen. Echter, bij bedreiging en meer nog bij belediging twijfelen zij of aangifte doen wel de moeite loont.

Werknemers bij organisaties met een zorgfunctie (zoals GGD en Jeugdzorg) zijn nogal eens geneigd om af te zien van aangifte. Dit komt doordat het doen van aangifte soms botst het belang van de zorg voor de cliënt. Ook zijn deze zorgverleners beducht om de relatie tussen zorgverlener/aangever en cliënt/dader te beschadigen.

Tijdens de aangifte zelf hebben de respondenten over het algemeen het gevoel dat de politie de tijd neemt om goed te luisteren en alles vast te leggen. Echter, men vertrouwt er niet op dat de politiemedewerker altijd de juiste kennis heeft om alles op de juiste manier te registreren. Zo komt het regelmatig voor dat politieambtenaren door de aangever op de VPT code gewezen moeten worden. Daarbij komt dat niet alle politieambtenaren weten dat een aangifte gedaan kan worden door de werkgever, waarbij het slachtoffer de rol van getuige krijgt. Dit kan invloed hebben op de mate waarin de aangever zich goed geholpen voelt en er toe leiden dat het slachtoffer in het geheel af ziet van het doen van aangifte.

Om werknemers bij bovenstaande (en andere) problemen bij te staan is het bij veel organisaties gebruikelijk om een leidinggevende of directe collega mee te laten gaan. Zij kunnen het slachtoffer emotioneel en praktisch ondersteunen bij het aangifteproces.

Tijdens het doen van aangifte vraagt onder meer of het slachtoffer behoefte heeft aan slachtofferhulp. De meeste respondenten wijzen dit af, terwijl zij geen inzicht hebben in wat slachtofferhulp te bieden heeft.

De terugkoppeling vanuit de politie, over wat er met een aangifte wordt gedaan, laat nogal eens te wensen over. Respondenten vinden het jammer dat zij vaak geen idee hebben over wat er met hun aangifte gebeurt.

De respondenten denken verschillend over het nut en de wenselijkheid van voegen als benadeelde partij in strafproces. Bij de organisaties die hun werknemers relatief veel ondersteuning geven ziet men het ook als vanzelfsprekend om te voegen. In de motivatie voor de voeging overdrijven aangevers soms, om zo door middel van de schadevergoeding de dader extra te straffen.

8.5.2 Opvang en nazorg

Bij het bieden van nazorg zijn leidinggevenden (zoals teamleiders) belangrijk. Het verschilt per organisatie, per leidinggevende en per geval of de leidinggevende zelf poolshoogte komt nemen of het af doet met een telefoontje. Het ter plaatse komen geeft slachtoffers het gevoel dat zij serieus worden genomen en dat er aandacht is voor hun situatie.

Zowel leidinggevenden als slachtoffers onderschatten de impact van een incident vaak. Slachtoffers krijgen niet altijd de benodigde hulp aangeboden of zij wijzen dit (in eerste instantie) zelf af. Veel respondenten vinden het prettig om met directe collega's en leidinggevenden over het incident te spreken. Zijn ervaren ook dat daar genoeg ruimte voor is.

De meeste respondenten verwarren het slachtofferloket met slachtofferzorg of zijn er onbekend mee. Ook van de diensten van andere zorgverleners als bedrijfsmaatschappelijk hulp hebben de respondenten weinig kennis.

8.5.3 Vervolging en strafproces

Veel respondenten zijn slecht op de hoogte van wat er met hun aangifte gebeurt. De meeste respondenten doen zelf weinig moeite om informatie in te winnen, doordat de urgentie na enkele maanden afneemt. Werknemers bij organisaties waar een manager dergelijke taken op zich neemt, zijn doorgaans goed op de hoogte en wonen vaker een rechtszaak bij.

Aangevers van geweld stellen begeleiding door directe collega's, leidinggevend en managers naar en tijdens de rechtszitting op prijs. Dit zorgt er mee voor dat slachtoffers vaker de rechtszitting bijwonen.

De slachtoffers die aanwezig zijn bij een zitting maken weinig gebruik van het spreekrecht. Regelmatig biedt de rechter hen dit ook niet (duidelijk) aan. In de gevallen waarbij het wel wordt aangeboden zijn de meeste aangevers hier niet op voorbereid en zien ervan af.

De straf die de rechter oplegt lijkt voor de aangever niet van groot belang. Belangrijker is kennelijk dat de rechter de zaak heeft behandeld en het slachtoffer op deze manier erkenning krijgt.

Of de slachtoffers positieve of negatieve ervaringen opdoen met het rechtssysteem lijkt niet zoveel effect te hebben op het doen van aangiftes in de toekomst. Zij zeggen bijna allemaal dat zij hun gedrag hier aan niet aanpassen.

8.5.4 Geweldprotocollen

De respondenten zijn over het algemeen goed op de hoogte van hun taak bij het afhandelen van agressie en geweld. Hoe meer taken hierbij worden weggenomen bij het slachtoffer, hoe beter het systeem lijkt te werken.

9: Publieke dienstverleners; interviews met experts en leidinggevenden

9.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de interviews met de VPT leidinggevenden en experts. De verschillende organisaties hebben ieder een gedeeltelijk andere aanpak en het zou onoverzichtelijk worden om iedere organisatie afzonderlijk per onderdeel te beschrijven. Daarom volgt hier een beschrijving van de aanpak zoals deze in het algemeen is voortgekomen uit de interviews. Afwijkingen hiervan worden besproken indien relevant.

9.2 Melding en aangifte

Bijna alle respondenten stellen dat hun organisatie werknemers aanspoort om alle soorten agressie en geweld intern te melden. Dit doen zij door informatie te verspreiden via folders en interne media maar tegenwoordig vooral mondeling door de direct leidinggevenden tijdens teambesprekingen en persoonlijke gesprekken. De respondenten van enkele organisaties vertellen dat er een groep werknemers is die wat meer 'gehard en cynisch' is en er toe neigt om agressie door de vingers te zien. Deze respondenten zeggen dat zij deze medewerkers wel proberen over te halen om alles te melden, maar daar niet altijd in slagen.

De meldingen worden in verschillende systemen vastgelegd, waarbij organisaties gebruik maken van het GIR, van een eigen registratiesysteem (soms bestaande uit een excelsheet) of van een combinatie van deze twee. Er is behoefte aan een eigen registratiesysteem naast of in plaats van het GIR, omdat men daarin niet alle informatie kwijt kan en/of er niet voldoende informatie uit kan halen. Verscheidene organisaties registreren de incidenten namelijk niet alleen om de voortgang in het oog te houden, maar ook om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de problematiek. Bij een deel van de organisaties helpt de leidinggevende bij de administratie, terwijl andere organisaties het geheel aan de medewerker overlaten.

Een interne melding van agressie en geweld dient bij vrijwel alle organisaties bijna standaard tot een aangifte te leiden. Leidinggevenden dringen hierop aan wanneer slachtoffers van aangifte af willen zien. Zij onderstrepen vooral het belang van de collega's en van de organisatie als geheel. Een aangifte doet men niet alleen voor zichzelf, maar ook om een collectief signaal af te geven. De beslissing blijft bij de organisaties uiteindelijk aan het slachtoffer. Er is echter één respondent die stelt dat een incident altijd tot aangifte dient te leiden en dat medewerkers die dat niet wensen wellicht beter ergens anders kunnen gaan werken.

Bij de meeste organisaties is het gebruikelijk dat een leidinggevende of collega met het slachtoffer meegaat om aangifte te doen. Het doel hiervan is tweërlei: het bieden van mentale steun en het opletten of de procedure van aangifte goed verloopt. Dit laatste is nodig omdat politiemedewerkers niet altijd even goed op de hoogte zijn van de VPT-procedure. Zo komt het

voor dat de betreffende politieambtenaar de aangifte pas later of zelfs helemaal niet wil opnemen of de VPT-projectcode niet kent. Het eerste voelen slachtoffers vaak als een klap in het gezicht. Het laatste kan procedurele gevolgen hebben die voor het slachtoffer vaak niet direct duidelijk zijn. De respondenten signaleren dat hun medewerkers bij de aangifte regelmatig zo aangeslagen zijn, dat zij (op dat moment) niet altijd goed in staat zijn om hun eigen belangen effectief te behartigen. Verder wordt bij aangifte onder meer aan het slachtoffer gevraagd of zij op de hoogte willen blijven van de voortgang van het politieonderzoeken of zij zich willen voegen als benadeelde partij in de strafzaak. De uitleg van de verbaliserende politieambtenaar is hierbij meestal minimaal, terwijl de aangever niet altijd op de hoogte is van het belang van dergelijke zaken. De ondersteunende leidinggevende of collega kan in deze gevallen om nadere uitleg vragen of deze zelf aan het slachtoffer geven.

Het blijkt echter niet altijd mogelijk voor een leidinggevende om tijdens de aangifte in dezelfde kamer aanwezig te zijn, daar de politie dit niet altijd toestaat. De redenen hiervoor blijven onduidelijk.

De meeste organisaties, maar niet alle, zijn op de hoogte van de zogenaamde VPT-contactpersoon die elk politiedistrict heeft. De organisaties die hiervan op de hoogte zijn nemen contact op indien er problemen bij of vragen over (het vervolg op) een aangifte zijn. Het contact met een contactpersoon zorgt bij de respondenten voor meer waardering en begrip voor de moeilijkheden bij het politiewerk en kan klachten in een vroeg stadium verhelpen. Via deze contactpersoon worden soms ook afspraken gemaakt over een vast politiebureau waar de slachtoffers aangifte kunnen doen. De organisaties dit betreft waarderen dit en maken duidelijk dat het aangifteproces zo soepeler verloopt.

Hoewel de respondenten bijna unaniem stellen dat de service van de politie tijdens het aangifteproces beter kan, geeft het merendeel ook aan dat er de laatste jaren vooruitgang is geboekt. Zo zijn politieambtenaren steeds beter op de hoogte van de geldende protocollen en worden aangiften, problemen en klachten beter opgepakt door de politie. Hierdoor hebben de meeste respondenten het gevoel dat de politie agressie en geweld tegen hun medewerkers serieus neemt.

De organisaties bieden in uiteenlopende mate ondersteuning aan hun werknemers bij het voegen als benadeelde partij in de strafzaak. Zo is het bij één organisatie standaard om te voegen. Deze organisatie biedt ook een gestroomlijnde ondersteuning, waarbij men geholpen wordt om de toelichting goed op papier te krijgen. Deze organisatie neemt door de rechter toegewezen vorderingen over en betaalt deze direct uit aan de medewerker. Andere organisaties bieden dergelijk ondersteuning niet of nauwelijks. Daardoor ontvangt de werknemer de schadevergoeding soms veel later, slechts deels of helemaal niet. De organisaties zonder zorgtaak richting de klanten en potentiële daders bieden over het algemeen meer ondersteuning bij voegen dan organisaties met een zorgtaak.

9.3 Opvang en nazorg

Alle organisaties hebben als procedure dat bij een incident direct een leidinggevende of gespecialiseerd personeel van geweldincidenten op de hoogte wordt gebracht. De respondenten zeggen dat zij bij een melding direct alles uit handen laten vallen en ter plaatse gaan om de betrokkene(n) te ondersteunen. Echter, daarvoor dient een incident wel ernstig genoeg te zijn. Sommige respondenten kunnen zich situaties voorstellen waarin het niet nodig is om ter plaatse te gaan.

De geboden ondersteuning is naast administratief ook emotioneel. De leidinggevende komt ter plaatse om het slachtoffer het gevoel te geven dat hij/zij serieus wordt genomen en om een eerste inschatting te maken van de eventueel benodigde vervolgstappen zoals aangifte doen, behandeling van letsel en het waarschuwen van familieleden. Daarnaast is de leidinggevende een van de eersten bij wie het slachtoffer zijn verhaal kan doen. Mede op basis hiervan beoordeelt de leidinggevende of de medewerker meer specialistische psychologische zorg nodig heeft. Zo hebben alle organisaties een soort bedrijfsopvangteam, waarin medewerkers met ervaring met ernstige incidenten een slachtoffer een luisterend oor bieden. De leidinggevende kan een slachtoffer daar naar verwijzen. De leidinggevende beoordeelt ook of het slachtoffer enige tijd rust nodig heeft in de vorm van (ziekte)verlof of aangepast werk. Dit is maatwerk, aangezien iedere persoon anders in elkaar zit en ieder incident weer andere emoties op kan roepen. De respondenten zeggen dat zij om deze taak goed uit te kunnen voeren de medewerkers persoonlijk moeten kennen. Een specifieke opleiding hebben de respondenten hier niet voor gehad.

Omdat medewerkers hun gevoelens niet altijd bloot willen geven en sommige emotionele reacties pas dagen of weken later komen, is het belangrijk om ook een periode na het incident goed contact te houden met de betreffende medewerker.

Van de mogelijkheden tot professionele zorg die de organisaties bieden, wordt maar weinig gebruik gemaakt. Als leidinggevend die aanbieden, wijzen de meeste slachtoffers die af. Leidinggevend dringen hier mogelijk nooit op aan.

9.4 Vervolging en strafproces

Over terugkoppeling door de politie betreffende opsporing en vervolging zijn de respondenten kort en duidelijk: deze is onder de maat. Over het algemeen is er geen terugkoppeling en hebben angevers dus geen idee wat er met hun aangifte gebeurt. Leidinggevend zeggen geen tijd te hebben om de voortgang consequent te volgen. Sommige respondenten vinden dat dit de motivatie voor toekomstige aangiften ondermijnt. Enkele organisaties vangen dit op door een manager de taak te geven om de voortgang van de aangiften in de gaten te houden en daar actief achteraan gaat. Deze organisaties zijn hierdoor wel in staat hun werknemers op de hoogte te houden van de voortgang van het politieonderzoek.

Een gedeelte van de respondenten zegt medewerkers aan te sporen om de rechtszitting bij te wonen, maar dit is meestal geen beleid. Het verschilt per organisatie in hoeverre men het bezoeken van een

rechtszitting vergemakkelijkt voor de medewerkers. Zo mogen medewerkers van sommige organisaties de uren als werktijd schrijven, terwijl andere organisaties het voldoende vinden de medewerker de mogelijkheid te bieden om verlof op te nemen. Alle organisaties bieden het slachtoffer de ruimte om een collega, leidinggevende of expert mee te nemen, maar de precieze uitwerking daarvan verschilt. Bij de ene organisatie moet een medewerker hier zelf actie op ondernemen, de andere stuurt standaard een leidinggevende en/of een expert meege. De meeste leidinggevend zien het vergezellen van het slachtoffer als een steuntje in zijn of haar rug. Enkel maken duidelijk dat zij daarnaast de ervaringen van de bezochte rechtszittingen gebruik in het verbeteren van het aangifte- en voegingsbeleid van de organisatie.

Over het OM zijn de respondenten, voor zover zij daar zicht op hebben, niet tevreden. Zo is, net als bij de politie, terugkoppeling over de status van de aangifte minimaal en te vaak geheel afwezig. Hierbij plaatsen enkele respondenten wel een kanttekening: het is mogelijk dat de medewerkers persoonlijk wel post krijgen van het OM zonder dat de leiding hiervan op de hoogte is. Doordat in principe altijd aangifte wordt gedaan op domicilie van de werkgever lijkt dit echter onwaarschijnlijk. Daarnaast klagen de respondenten dat het lang duurt voor er uitspraak is gedaan in een zaak: enkele maanden is volgens hen een positieve uitzondering.

Positief noemen respondenten de mogelijkheid om achteraf met een OvJ te spreken over het verloop van een zaak. De enkele respondenten die hier de mogelijkheid toe hebben gekregen zijn hier zeer over te spreken, ondanks dat dit de uitspraak van de rechter uiteraard niet veranderde.

9.5 Geweldprotocollen

Nog niet alle organisaties hebben een (sluitend) geweldprotocol. Bij de organisaties die dit wel al hebben, wil dit ook nog niet zeggen dat alle leidinggevend hier goed van op de hoogte zijn en/of dit protocol helemaal volgen.

De respondenten zijn het er over eens dat de medewerkers niet op de hoogte hoeven te zijn van de inhoud van het geweldprotocol. Het is voldoende dat slachtoffers weten hoe zij tegenover de burger moeten reageren en daarnaast de juiste hulp in weten te schakelen (in de meeste gevallen het indrukken van de noodknop).

9.6 Conclusie

In deze paragraaf volgen de belangrijkste bevindingen op basis van de interviews met leidinggevend en experts van organisaties met een publieke taak.

9.6.1 Melding en aangifte

Organisaties met een publieke taak sporen door middel van folders, interne media, teambesprekingen en ad-hoc gesprekken hun werknemers aan om agressie en geweld te melden. Toch blijft er in sommige organisaties een 'harde kern' van werknemers die hier min of meer ongevoelig voor is.

De organisaties maken alle gebruik van het GIR, een eigen registratiesysteem of een combinatie hiervan. Van belang voor deze registratiesystemen is dat men er voldoende details in kwijt kan en dat ingevoerde informatie vervolgens bruikbaar is voor analyse. In sommige organisaties helpt de leidinggevende met de administratie, terwijl in andere de aangever zelf volledig verantwoordelijk is.

Wanneer een medewerker melding doet, dient dit bij vrijwel alle organisaties bijna standaard tot een aangifte leiden. Leidinggevend en onderstreepen hierbij het belang van de collega's en de organisatie als geheel. Bijna alle organisaties laten de uiteindelijke beslissing bij het slachtoffer.

Om mentale steun te verlenen en om de procedure te bewaken is het bij de meeste organisaties gebruikelijk dat een leidinggevende of collega mee gaat bij het doen van aangifte. Aangevers zijn niet altijd goed in staat hun eigen belangen te behartigen, doordat zij geëmotioneerd zijn. Wanneer de betreffende politieambtenaar fouten maakt in de procedure of zaken niet helder uitlegt, kan de leidinggevende of collega dit aanvullen of recht zetten. Enkele respondenten stellen dat de politie niet altijd toestaat dat zij tijdens de aangifte in dezelfde kamer aanwezig zijn. Het is de respondenten niet duidelijk waarom dit het geval is.

Niet alle organisaties zijn op de hoogte van de VPT-contactpersoon bij ieder politiedistrict. Organisaties die dit wel weten tonen meer begrip voor moeilijkheden bij het politiewerk. Zij zijn positiever over het verloop van aangiften en vinden dat zij bij klachten beter worden gehoord.

Hoewel de respondenten bijna unaniem zeggen dat de politie betere service zou kunnen verlenen, vinden zij ook dat er de laatste jaren vooruitgang is geboekt. Hierdoor hebben de respondenten het gevoel dat zij en hun medewerkers serieuzer worden genomen door de politie.

Bij het voegen bieden de organisaties hun medewerkers in verschillende mate ondersteuning. Organisaties zonder zorgtaak voor de klanten meer bieden hun personeel meer ondersteuning dan organisaties met een zorgtaak.

9.6.2 Opvang en nazorg

Bij alle organisaties schrijft de procedure voor dat er bij een incident direct een leidinggevende (of gespecialiseerd personeel) op de hoogte moet worden gebracht. In principe gaan leidinggevend en dan direct ter plaatse om het slachtoffer te ondersteunen bij het doen van aangifte, het vaststellen en behandelen van eventueel letsel en het op de hoogte stellen van bijvoorbeeld familie van het slachtoffer. In de praktijk zijn er ook situaties waarin de leidinggevende inschat dat zijn of haar komst niet nodig is.

De leidinggevende is ook een van de eersten bij wie het slachtoffer zijn verhaal doet. Op basis van zijn indrukken bepaald een leidinggevende vervolgens in hoeverre de medewerker van slag is, welke maatregelen er genomen moet worden en welke zorg aangeboden. Sommige leidinggevend en hebben hiervoor een korte cursus gevolgd. De meesten zijn hier echter helemaal niet voor opgeleid.

9.6.3 Vervolging en strafproces

De politie geeft amper terugkoppeling op een aangifte. Daardoor weten slachtoffers meestal niet wat er met hun aangifte gebeurt. De meeste leidinggevenden zeggen geen tijd te hebben om op de voortgang van strafzaken te letten. Enkele organisaties vangen dit op door een manager dit tot taak te geven.

De organisaties verschillen in hoeverre zij werknemers faciliteren bij het bijwonen van een rechtszitting. Alle organisaties bieden hun werknemers in ieder geval aan om een leidinggevende, collega of manager mee te nemen.

9.6.4 Geweldprotocollen

Niet alle organisaties hebben een geweldprotocol. Bij de organisaties met geweldprotocol zijn de leidinggevenden goed op de hoogte van de inhoud ervan.

10: Publieke dienstverleners; analyse

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de deelvragen met betrekking tot de afhandeling van agressie en geweld tegen publieke dienstverleners:

Wat is onder andere publieke dienstverleners de ervaring met en het oordeel over de afwikkeling van het burgergeweld tegen waarvan zij aangifte hebben gedaan?

Wat zijn de meningen en inzichten van leidinggevend en managers van regionale VPT-partners over de problematiek als geheel, de werkwijze met betrekking tot de GTPA- en VPT-aangiften en de bevindingen uit de enquêtes onder de personeelsleden die als slachtoffer aangifte hebben gedaan van burgergeweld?

Deze vragen worden hieronder beantwoord door een beschouwing van de gezamenlijke resultaten van de enquête onder publieke dienstverleners, de interviews met publieke dienstverleners als slachtoffer en de interviews met leidinggevend en experts van de betrokken organisaties. Waar de resultaten uit deze drie verschillende methoden met elkaar in tegenspraak zijn, wordt dit vermeld.

10.1 Melding en aangifte

Het belang van het melden en doen van aangifte bij agressie en geweld is in de meeste organisaties op alle niveaus goed doorgedrongen. Dit blijkt uit de blijvende aandacht op dit gebied door leidinggevend en de aangifte-bereidheid onder slachtoffers. Toch spreekt het voor niet iedereen vanzelf om aangifte te doen van verbaal geweld. Bijna iedereen vindt dat mensen hen niet uit mogen schelden, maar velen vragen zich ook af of aangifte doen wel nut heeft. Wanneer op een melding automatisch een aangifte dient te volgen, zou dit ervoor kunnen zorgen dat incidenten niet meer gemeld worden, om zo de aangifteprocedure te omzeilen. Het doen van een interne melding waarop geen aangifte hoeft te volgen, maar de organisatie zelf wel reageert, zou hier van pas kunnen komen.

Bij organisaties met een zorgtaak nemen slachtoffers nog een andere factor mee in hun beslissing, namelijk in hoeverre aangifte verdere hulpverlening aan de dader tevens klant in de weg staat. Als er sprake is van een hulpverleningsrelatie tussen dader en slachtoffer ziet deze laatste om die reden agressie nogal eens door de vingers. Leidinggevend in zorgorganisaties zullen goed contact moeten houden met hun medewerkers om hier voldoende zicht te houden.

Uit de enquête komt naar voren dat meer dan de helft van de respondenten niet door een leidinggevende is begeleid bij het doen van aangifte. Dit wil echter niet zeggen dat deze respondenten in het geheel niet zijn beleid. Het is namelijk bij één organisatie gebruikelijk dat gespecialiseerd personeel als eerste ter plaatse is en zodoende vaak ook de begeleiding bij de aangifte op zich neemt. In een andere organisatie is het

gebruikelijk om een collega mee te nemen bij het doen van aangifte. Uit de interviews blijkt dat de meeste respondenten door iemand uit de organisatie worden begeleid bij het doen van aangifte. Gezien de taken van deze begeleider, die meegaat ter morele ondersteuning en om waar nodig het aangifteproces in goede banen te leiden, is het voor de VPT-organisaties belangrijk om in de gaten te houden wie er precies mee gaan. Het dienen medewerkers te zijn die sociaal vaardig zijn én kennis van zaken hebben.

De praktijk rondom het eisen van een schadevergoeding van de dader verschilt per organisatie. Het grootste verschil bestaat tussen organisaties zonder zorgtaak (waar het eisen van een schadevergoeding uitstekend wordt gefaciliteerd en bijna standaard is bij een aangifte) en organisaties met zorgtaak (waar het eisen van een schadevergoeding niet of amper wordt gefaciliteerd en men vrijwel nooit een schadevergoeding eist). Waar het eisen van een schadevergoeding standaard is, loopt men het risico dat de waarheid geweld wordt aangedaan.

10.2 Opvang en nazorg

In de meeste gevallen begint de nazorg vanuit de VPT-organisaties direct na een incident, als de leidinggevende ter plaatse komt en opvang en ondersteuning biedt. Echter, bij ogenschijnlijk minder ernstige incidenten blijken leidinggevendenden niet altijd ter plaatse te gaan. Zij informeren dan telefonisch naar de situatie en beoordelen op basis daarvan de noodzaak van een persoonlijk bezoek. Aangezien zowel leidinggevendenden als de slachtoffers zelf de impact van een incident nog wel eens onderschatten, is het de vraag of dit verstandig beleid is. Voor degene die geen tijd of zin heeft om ter plaatse te gaan, is er altijd wel een reden te bedenken waarom dit niet nodig is. In dit licht bezien is een zo helder mogelijk protocol aan te bevelen dat duidelijk regelt waarin een leidinggevende ter plaatse moet gaan.

Leidinggevendenden moeten beoordelen in hoeverre een medewerker emotioneel geraakt is door het incident. Op basis daarvan besluit een leidinggevende om ziekteverlof te verlenen en om professionele zorg aan te bieden of aan te raden. Uit dit onderzoek blijkt dat de eerste opvang momenteel meestal goed verloopt. De schade van een geval waarbij een en ander niet goed loopt kan echter groot zijn. De vraag is of alle leidinggevendenden van de onderzochte organisaties wel voldoende zijn voorbereid en opgeleid om dergelijke beoordelingen en afwegingen te maken.

Slachtoffers die zorg aangeboden krijgen, wijzen die vaak af, ondanks dat hen vaak niet goed duidelijk is wat de betreffende zorg inhoudt. Leidinggevendenden zouden meer informatie kunnen geven over de diensten van de professionele zorgverleners en bij bepaalde gevallen meer aandringen op het contact maken met de betreffende instanties.

10.3 Vervolging en strafproces

Terugkoppeling op een aangifte, van zowel politie als OM, krijgen slachtoffers te weinig. Veel respondenten zeggen dat zij dit wel op prijs zouden stellen. In het hoofdstuk over de politie is dit onderwerp al aan de orde gekomen, maar hieraan kan toegevoegd worden dat ook VPT-

organisaties hierin ook het nodige aan kunnen verbeteren. Waar enkele organisaties een manager hebben aangesteld om dit soort zaken af te handelen, is er bij andere organisaties niemand die hiervoor verantwoordelijk is. De VPT-contactpersoon van elk politiedistrict kan informatie over de voortgang van aangiften verstrekken, maar dit is kennelijk nog niet bij alle organisaties voldoende bekend.

De organisaties verschillen onderling in hoeverre zij werknemers faciliteren bij het bijwonen van een rechtszitting. Alle organisaties bieden hun werknemers aan om een leidinggevende, collega of manager mee te laten gaan. Dit laatste blijkt voor slachtoffers belangrijk. Zij voelen zich dan serieus genomen door de organisatie.

Slechts enkele leidinggevendenden bereiden zich samen met een medewerker voor op het bijwonen van een rechtszitting. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel slachtoffers geen gebruik maken van het spreekrecht als dit door de rechter wordt aangeboden.

Volgens De Laat is zowel de eigen ervaring met aangifte doen als de mening van collega's van belang voor de aangiftebereidheid van medewerkers in de publieke taak (De Laat, 2013). De respondenten uit dit onderzoek zeggen echter dat zij hun gedrag niet zullen aanpassen op basis van hun ervaringen met het rechtssysteem. Wellicht dat het beleid van de VPT-organisaties dat het doen van aangifte aanmoedigt en ondersteunt de gevolgen van negatieve ervaringen neutraliseert.

10.4 Geweldprotocollen

Ongeveer driekwart van de VPT-respondenten is op de hoogte van het VPT-beleid en van de interne geweldprotocollen. Dit geldt voor zowel medewerkers als leidinggevendenden. Dat een kwart niet op de hoogte is, heeft ermee te maken dat niet alle organisaties of de onderdelen hiervan een formeel geweldprotocol hebben. In deze gevallen ligt het voor de hand om dit zo spoedig mogelijk goed te regelen.

Deel D; Slot

11: Politie en andere publieke dienstverleners

In dit hoofdstuk bevat de gezamenlijke resultaten van de enquête onder publieke dienstverleners en politiemedewerkers. Sommige onderwerpen uit de enquête zijn niet voor beide groepen respondenten relevant en/of vergelijkbaar. De onderwerpen die wel voor beide groepen relevant zijn komen hieronder aan de orde.

De eerste paragraaf behandelt algemene kenmerken van de respondenten. Vervolgens komen in paragraaf 11.2 de resultaten op het gebied van melding en aangifte aan bod. Paragraaf 11.4 gaat over begeleiding door de leidinggevende. De vijfde paragraaf gaat over de bijdrage van politie, openbaar ministerie (OM) en rechtbank. Paragraaf 11.6 geeft de algemene waardering van de respondenten weer en de invloed op de aangiftebereidheid. De laatste paragraaf (11.7) presenteert de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk.

Omwille van de leesbaarheid is niet bij alle gepresenteerde cijfers een tabel gevoegd. De bij deze cijfers behorende tabellen zijn per paragraaf in bijlage 6 opgenomen.

11.1 Algemene kenmerken

De algemene kenmerken van de respondenten van deze gecombineerde groep worden hier weergegeven in een gelijkende manier als die van de politieambtenaren en de publieke dienstverleners eerder in deze studie. In totaal vulden 215 respondenten de vragenlijst in. Om te kunnen vergelijken met de eerdere hoofdstukken, zal er in onderstaande weergave ook met percentages gewerkt worden.

11.1.1 Leeftijd, geslacht en dienstjaren

De groep 26 tot en met 35 jaar is met 43% het sterkst vertegenwoordigd onder de respondenten. Een vijfde van de respondenten (20%) is tussen 36 en 45 jaar. De groep jonger dan 25 jaar en de groep 46 tot en met 55 jaar hebben een iets kleiner aandeel in de groep, namelijk 13% en 17%. De groep 56 jaar en ouder is de kleinste groep (7%). Vier mensen hebben deze vraag niet beantwoord.

Van de respondenten is 74% man en 26% vrouw. Ook hier hebben vier mensen de vraag niet beantwoord.

De grootste groep respondenten (41%) heeft tussen de 5 en 10 dienstjaren. Ongeveer een kwart (26%) heeft tussen de 11 en 20 dienstjaren. De groepen met minder dan 5 en meer dan 20 dienstjaren zijn minder sterk vertegenwoordigd, met respectievelijk 17% en 16%.

11.1.2 Vormen van geweld en schade

Aan de respondenten is gevraagd van welk soort agressie of geweld zij slachtoffer zijn geweest. De respondenten konden scoren op de volgende categorieën: verbaal geweld (verwensingen); non-verbaal geweld

(gebaren); fysiek geweld (duwen, trekken, slaan, schoppen en gooien van spullen met als doel degene te verwonden) en serieuze bedreiging (persoonlijke bedreigingen zoals doodsb bedreigingen).

Tabel 11.1 laat zien dat fysiek geweld met 67% de meest voorkomende vorm van agressie is geweest. Daarna volgt verbaal geweld met een groot aandeel. Non-verbaal geweld en serieuze bedreigingen komen in deze steekproef minder voor.

Tabel 11.1: Vormen van geweld (aantallen en percentages, N=210)

	%	Aantal
Verbaal	60	125
Non-verbaal geweld	23	49
Fysiek geweld	67	140
Serieuze bedreiging	36	76
Totaal*	181	390

*Een respondent kan slachtoffer zijn geweest van meer dan een vorm van geweld.

De grootste groep respondenten (58%) heeft geen schade aan de agressie of het geweld overgehouden. 8% ondervond materiële schade, 23% immateriële schade en 23% zowel immateriële als lichamelijke schade.

11.1.3 Bekendheid met procedures van geweld tegen dienstverleners

Voor de werking van de afspraken en procedures ter voorkoming en bestrijding van burgergeweld tegen publieke dienstverleners is het van belang dat ook de werknemers zelf daar goed mee bekend zijn.

Een meerderheid (68%) van de de respondenten is bekend met de interne procedures voor de afwikkeling van agressie en geweld door burgers.

11.2 Melding en aangifte

In deze paragraaf komt een aantal facetten aan de orde rond de melding van de geweldincidenten die de respondenten hebben meegemaakt. Daarbij gaat het om de vragen of:

- het voorval nog op dezelfde dag is gemeld;
- de respondent heeft getwijfeld om aangifte te doen;
- de respondent is gestimuleerd om aangifte te doen.

11.2.1 Melding en aangifte van het incident

Verreweg de meeste incidenten (93%) zijn nog op dezelfde dag gemeld bij de leidinggevende, zo is in tabel 11.2 te zien. Het is voorstelbaar dat voorvallen die hebben plaatsgevonden tijdens avond- of nachtdiensten pas de volgende dag bij de leidinggevende bekend zijn geworden (5%). Vier respondenten hebben het meer dan een dag later gemeld.

Tabel 11.2: melden incident (aantallen en percentages, N=205)

	Aantal	%
Zelfde dag	190	93
Volgende dag	11	5
Anders	4	2
Total	205	100

Slechts een kleine groep van de respondenten (13%) heeft getwijfeld of zij aangifte wilden doen.

11.2.2 Stimulans tot aangifte

Een belangrijk element van het VPT-beleid is dat medewerkers worden gestimuleerd om aangifte te doen als zij slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. Van de respondenten zegt 55% hiertoe inderdaad te zijn gestimuleerd door de werkgever.

11.3 Begeleiding

De respondenten is gevraagd hoe zij de begeleiding in hun zaak waarderen. Bijna een derde van de respondenten (32%) is ontevreden over de begeleiding na de aangifte.

11.4 Vervolg en strafproces

In deze paragraaf komen resultaten over het vervolg van de aangifte aan bod. Deze resultaten zijn ingedeeld naar de betreffende instanties (Politie, OM en Rechtbank). Onderwerpen die aan de orde komen zijn de informatievoorziening, communicatie en waardering. Aan het eind van deze paragraaf worden de waarderingen van de opgelegde straf en resultaten van de voeging als benadeelde partij in het strafproces besproken.

11.4.1 Politie

Uit tabel 11.3 blijkt dat ruim drie kwart (82%) van de slachtoffers weet dat de verdachte kort na het voorval is aangehouden. Bij 18% van de voorvallen is er geen verdachte aangehouden, dan wel is dat bij het slachtoffer niet bekend.

Tabel 11.3: verdachte(n) kort na het incident aangehouden?

	Aanta	%
Ja	166	82
Nee	21	10
Weet niet	15	8
Total	202	100

11.4.2 Openbaar Ministerie

De politie stuurt het dossier naar het OM. Bij zaken van agressie en geweld tegen publieke dienstverleners hanteert het OM in beginsel de richtlijn van een drievoudige strafeis vergeleken met hetzelfde delict gepleegd tegen een burger.

De meeste respondenten (78%) zijn met deze richtlijn van het OM in VPT-zaken bekend, maar toch ook nog een vijfde (22%) niet.

Tweederde van de respondenten (66%) weet niet of de OvJ de

verhoogde strafeis heeft toegepast, zo blijkt uit tabel 11.4. In dertig gevallen (15%) is het de respondent bekend dat de OvJ wel een verhoogde strafeis heeft voorgelegd aan de rechtbank. Van de respondenten zeggen er 38 (19%) te weten dat de OvJ dat in hun zaak niet heeft gedaan.

Tabel 11.4: Heeft OM hogere strafeis geëist.

		Aantal	%
Valid	Ja	30	15
	Nee	38	19
	Onbekend	131	66
Total		199	100

11.4.3 Rechtbank

Nadat de OvJ heeft besloten om de verdachte te vervolgen en een aanklacht en strafeis heeft geformuleerd, komt de zaak voor de rechter. Tabel 11.5 laat zien hoe respondenten de strafmaat waarderen, in combinatie met het wel of niet geïnformeerd zijn over de zittingsdatum. Een minderheid van 31 van de 165 respondenten oordeelt positief over de opgelegde straf. Respondenten die geïnformeerd zijn over de zittingsdatum, oordelen significant positiever over de strafmaat.

Tabel 11.5: Waardering van straf naar al dan niet geïnformeerd over zittingsdatum (aantallen, N=197)

		Bent u geïnformeerd over de datum van de zitting?			Total
		Ja	Nee	nvt	
Waardering over de uiteindelijke strafmaat ten aanzien van het geweldsincident	Zeet negatief	22	12	0	34
	Negatief	33	16	1	50
	Neutraal	22	38	0	60
	Positief	19	9	0	28
	Zeet positief	2	1	0	3
Total		98	76	1	175
		56%	43%	1%	100%

Iets minder dan de helft (43%) van de respondenten is niet geïnformeerd over de zittingsdatum.

Van de 215 respondenten is 27% naar de zitting gekomen. In 43% van de gevallen is de respondent niet naar de zitting gegaan.

Honderd van de 215 respondenten zijn op de hoogte gebracht van de straf die de rechter heeft opgelegd. Dit betekent dat iets meer dan de helft van de respondenten niet op de hoogte is gebracht van de uitspraak van de rechter.

Van de respondenten heeft 63% zich in het strafproces gevoegd als benadeelde partij. Van hen heeft 52% een schadevergoeding toegewezen gekregen. Van de respondenten die een schadevergoeding toegewezen kregen vind 51% het toegewezen bedrag te laag.

11.5 Waardering

Aan de respondenten is bij een aantal onderwerpen gevraagd in hoeverre zij (on)tevreden zijn over de gang van zaken. De onderwerpen zijn te verdelen over de volgende onderwerpgroepen: Intake en service (bestaande uit: waardering zorg, waardering steun collega's, waardering begeleiding leidinggevende), opsporing daad en daders (waardering politieonderzoek), vervolging daders (waardering vervolging), proces en voeging (waardering ontvangen informatie over de zaak, waardering voeging) en strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat (waardering hoogte schadevergoeding, waardering straf).

Op een schaal van 1 t/m 5 (1: zeer ontevreden, 2: ontevreden, 3: neutraal, 4: tevreden, 5: zeer tevreden) leidt dit tot de gemiddelden zoals weergegeven in tabel 11.8 hieronder.

Tabel 11.8: Gemiddelde waardering onderwerpgroepen (schaal 1 t/m 5)

Onderwerpgroep	Waardering
Intake en service	3,33
Opsporing daad en daders	3,15
Vervolging dader	2,86
Proces en voeging	3,01
Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat	2,21

Alle onderwerpgroepen worden gemiddeld ongeveer neutraal (score rond 3) beoordeeld, behalve strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat waar de mensen gemiddeld een meer ontevreden oordeel (2,21) over vellen. Intake en service scoort met 3,33 het hoogst. Dit komt echter geheel op het conto van de waardering door politieambtenaren. Zij geven namelijk een positieve score op dit onderdeel, terwijl de groep publieke dienstverleners hier juist een zeer lage waardering geeft.

11.6 Samenvatting

In totaal 215 respondenten, werkzaam bij 7 Amsterdamse organisaties, hebben de enquête ingevuld. Een meerderheid hiervan (168 respondenten, 70%) is werkzaam bij de politie. 67% van de respondenten is slachtoffer geweest van fysiek geweld en 60% van verbaal geweld. De respondenten zijn minder geconfronteerd met serieuze bedreiging (36%) en non-verbaal geweld (23%).

Een meerderheid (68%) van de respondenten geeft aan dat zij bekend zijn met de interne procedures rondom de afwikkeling van agressie en geweld.

Van de respondenten heeft 87% niet getwijfeld om aangifte te doen van de agressie waar hij/zij werd geconfronteerd. Ruim de helft van de respondenten (55%) zegt hierbij ook te zijn gestimuleerd door de werkgever.

Een derde van de respondenten vindt dat zij na het doen van aangifte onvoldoende zijn begeleid door de eigen organisatie.

Een flinke meerderheid (78%) van de respondenten is bekend met de richtlijn van het OM waarbij zij hogere straffen eist bij geweld tegen

publieke dienstverleners. Tweederde (66%) weet echter niet of het OM deze richtlijn in hun geval heeft toegepast. Daarbij is bijna de helft van de respondenten (45%) niet geïnformeerd over de zittingsdatum. Ook is zelfs iets meer dan de helft (53%) niet op de hoogte van de uitspraak van de rechter.

Van de respondenten heeft 63% zich in het strafproces gevoegd als benadeelde partij. Daarvan heeft ongeveer de helft (52%) een schadevergoeding toegewezen gekregen, waarbij de helft hiervan tevreden was met het toegewezen bedrag.

De algehele waardering door de respondenten van de juridische nazorg van hun zaak is onvoldoende, namelijk 2,9 op een schaal van 1 t/m 5. Het hoogst scoort de onderwerpgroep intake en service met 3,33. Daarbij moet echter worden aangetekend dat de respondenten van de politie voor dit iets meer positieve resultaat zorgen en dat de andere dienstverleners hier juist een zeer lage waardering geven. Strafrechtelijk en civielrechtelijk resultaat scoort over het geheel laag (2,21). De overige onderwerpgroepen tonen een meer neutrale waardering.

12 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen de belangrijkste conclusies uit dit onderzoek, met de daaruit logisch voortvloeiende aanbevelingen. De politie heeft in dit onderzoek twee rollen:

- die van opsporingsinstantie die eventueel burgergeweld tegen personeel van andere organisaties met een publieke taak strafrechtelijk moet onderzoeken (paragraaf 12.1);
- die van werkgever van personeel dat slachtoffer kan worden van burgergeweld (paragraaf 12.2).

In paragraaf 12.3 worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen voor de VPT-organisaties gepresenteerd.

12.1 Opsporing

De politie is verantwoordelijk voor een groot deel van het strafrechtelijk onderzoek. Politieambtenaren nemen de aangifte op, moeten de dader(s) zien te vinden en aanhouden en de feiten en omstandigheden van het strafbare feit opsporen. De gehele administratie moet op orde te zijn om een succesvolle strafvervolgning mogelijk te maken. Daarnaast moet de politie goed met de aangever communiceren. Op deze gebieden zijn op grond van dit onderzoek de volgende conclusies te trekken en aanbevelingen te doen.

De contactpersoon voor het beleid van Veilige Publieke Taak (VPT) die in elk politiedistrict is aangesteld, is nog niet bij alle VPT-partnerorganisaties bekend. De leidinggevenden van de organisaties die hiermee wel bekend zijn, blijken meer tevreden te zijn over het contact met de politie dan degenen die daar niet mee bekend zijn.

Aanbeveling 1.

Het verdient aanbeveling dat de VPT-contactpersonen bij de politie actief werken aan hun bekendheid bij de VPT-partnerorganisaties.

Het gebruik van het proces-verbaal van bevindingen (opgemaakt door de agent die ook slachtoffer is) als proces-verbaal van aangifte kan leiden tot vertraging of zelfs minder succesvolle vervolging van de dader.

Aanbeveling 2.

Het verdient aanbeveling om expliciet in de protocollen op te nemen dat de recherche een afzonderlijk proces-verbaal van aangifte opmaakt.

De bekendheid van de projectcode VPT en in mindere mate ook van de projectcode GTPA laat onder politieambtenaren te wensen over. De inhoud en het nut van de begrippen en protocollen omtrent ELA, VPT en GTPA is maar bij weinigen bekend. Hierdoor is een gedeelte van de politieambtenaren niet goed in staat om een aangifte voor VPT of GTPA op correcte wijze op te nemen. Het niet op de juiste manier opnemen van aangifte kan bij slachtoffers tot gevoelens van ontevredenheid leiden.

Daarnaast kan het leiden tot vertraging of zelfs minder succesvolle vervolging van de dader.

Aanbeveling 3.

Het verdient aanbeveling om de aandacht voor de afspraken omtrent GTPA en VPT te intensiveren.

De praktijk waarin de wijkteamrecherche en districtsrecherche GTPA-onderzoeken verdelen op basis van ernst suggereert ten onrechte dat het beleid onderscheid maakt tussen serieuze en minder serieuze zaken. Daarbij komt dat rechercheurs de VPT en GTPA zaken naast de reguliere zaken behandelen. Het komt voor dat daar weer zaken met nog hogere prioriteit tussen zitten, waardoor de VPT/GTPA zaken blijven liggen. Slachtoffers kunnen zich miskend voelen, wanneer hun aangifte kennelijk als minder ernstig en niet volgens de protocollen wordt behandeld, terwijl zij de zaak zelf wel hoog opnemen. Een groep gespecialiseerde rechercheurs zou het gevoel van miskennen weg kunnen nemen en tegelijkertijd tot kwalitatief hogere resultaten kunnen leiden.

Aanbeveling 4.

Het verdient aanbeveling om alle GTPA- en VPT-zaken als een afzonderlijke portefeuille toe te kennen aan een overzichtelijke groep rechercheurs.

In de praktijk worden aangevers nauwelijks geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek. Aangevers betreuren dat. Een gebrek aan terugkoppeling strookt niet met de ELA. Daarnaast motiveert het niet om een volgende keer aangifte te doen en het stimuleert niet om anderen aan te moedigen om aangifte te doen.

Aanbeveling 5.

Het verdient aanbeveling om aangevers systematisch te informeren over de voortgang in het onderzoek. Zeker over cruciale momenten, zoals bij een doorbraak in het onderzoek of bij het insturen naar het OM.

12.2 Politie als werkgever

De politie heeft de rol van werkgever wanneer de eigen werknemers slachtoffer worden. In die gevallen ontstaan er extra verantwoordelijkheden voor de politieorganisatie betreffende begeleiding en (na)zorg voor het slachtoffer. Hierover zijn op grond van dit onderzoek de volgende conclusies te trekken en aanbevelingen te doen.

De respondenten in dit onderzoek uiten vaak het vermoeden dat er ogenschijnlijk niemand binnen de organisatie is die het volledige overzicht heeft van de afwikkeling van GTPA-zaken én de verantwoordelijkheid draagt voor zowel het overzicht als de algehele voortgang van deze zaken.

Leidinggevenden weten in de praktijk niet altijd goed wanneer zij welke professionele hulp in moeten schakelen. Hierdoor laten zij dit soms achterwege of vatten zij dit te vrijblijvend op.

Er bestaat onduidelijkheid over de wenselijkheid van aangifte in gevallen van belediging en bedreiging van politieambtenaren door burgers.

Aanbeveling 6.

Het verdient aanbeveling dat de politie Amsterdam duidelijk beleid ontwikkelt voor de communicatie van leidinggevendenden met medewerkers in de afwikkeling van en nazorg voor voorvallen van agressie en geweld, waaronder ook belediging en bedreiging.

De respondenten van dit onderzoek hebben grote waardering voor de begeleiding door de Integrale Personeel Service (IPS) van aangevers bij het voegen als benadeelde partij in het strafproces. Wel is er twijfel of er mogelijk te vaak wordt gevoegd. Daarnaast leidt de vaak hoge inzet voor hooggespannen verwachtingen. Dit kan leiden tot teleurstelling van de politiemedewerker en ergernis van het OM en de rechter.

Aanbeveling 7.

Het verdient aanbeveling om bij de ondersteuning van het voegen als benadeelde partij in het strafproces meer aandacht te besteden aan haalbaarheid en doelmatigheid.

Politieambtenaren krijgen de ruimte om een rechtszitting bij te wonen. Veel van hen weten echter niet wat zij kunnen verwachten met betrekking tot hun rol tijdens de rechtszitting en de uitspraak van de rechter. Er is hier vooraf geen of nauwelijks aandacht voor. Dit levert bij veel politieambtenaren teleurstellingen op.

Aanbeveling 8.

Het verdient aanbeveling om slachtoffers van GTPA-zaken beter voor te bereiden op een rechtszaak als zij die gaan bijwonen. Bijzondere aandacht verdienen daarbij de rol van het slachtoffer tijdens de rechtszaak en de te verwachten opstelling en uitspraak van de rechter.

12.3 VPT-organisaties

De VPT-organisaties hebben in het kader van goed werkgeverschap verantwoordelijkheden ten opzichte van hun werknemers die tijdens het werk slachtoffer worden van agressie en geweld door burgers. Om deze verantwoordelijkheden te borgen moeten de betreffende protocollen volledig en duidelijk te zijn. Ook moeten de VPT-organisaties zelf zicht houden op de voortgang van de VPT-zaken van hun personeel. Hierover zijn op grond van dit onderzoek de volgende conclusies te trekken en aanbevelingen te doen.

Nog niet alle organisaties hebben een (volledig) geweldprotocol. Bij sommige organisaties is het protocol nog niet af, terwijl andere er nog niet mee bezig zijn.

Aanbeveling 10.

Het verdient aanbeveling dat alle VPT-organisaties een volledig geweldprotocol ontwikkelen en doorvoeren in hun werkprocessen.

Het is niet bij alle organisaties duidelijk in welke situaties een leidinggevende naar het slachtoffer toe dient te gaan. In deze gevallen kan een leidinggevende besluiten om de zaak telefonisch te beoordelen. De ervaring leert dat op afstand de ernst en de impact van de situatie moeilijk zijn te beoordelen.

Aanbeveling 11.

Het verdient aanbeveling om een eenduidig protocol te hebben dat voorschrijft dat de leidinggevende altijd naar de medewerker toe gaat om de ernst en de impact van de situatie te beoordelen en om op basis daarvan vervolgspraken te maken.

Het doen van aangifte bij de politie is, vooral vlak na een incident, voor veel mensen een overweldigende gebeurtenis. Personele ondersteuning van het slachtoffer bij het doen van aangifte zorgt ervoor dat de belangen van het slachtoffer beter worden behartigd en geeft het slachtoffer een positief gevoel. De afzonderlijke VPT-organisaties hebben een verschillend beleid op dit gebied.

Aanbeveling 12.

Het verdient aanbeveling om de ondersteuning van slachtoffers bij aangifte in een protocol te regelen. De ondersteuning dient geboden te worden door een collega die het vertrouwen geniet van de medewerkers, die sociaal vaardig is en tevens kennis van zaken heeft.

Nog niet iedere organisatie heeft een manager met als taak de voortgang van VPT-zaken actief te volgen en bespoedigen. Een dergelijke case manager kan bij werknemers veel taken en zo ook ergernis over de nasleep van een aangifte wegnemen. Ook kan deze manager medewerkers voorbereiden op de aangifte en de voortgang van zaken in de gaten houden.

Aanbeveling 13.

Het verdient aanbeveling dat iedere VPT-organisatie een case manager aanwijst die verantwoordelijk is voor het toezicht op de voortgang van VPT-zaken en die deze kan bespoedigen.

Zaken die in theorie goed lijken te zijn vastgelegd pakken in de praktijk nog wel eens anders uit. Enkele conclusies en aanbevelingen hebben hier betrekking op.

Niet iedereen vindt het de moeite waard om het aangifteproces te doorlopen bij verbaal geweld. Als een interne melding van agressie altijd tot een aangifte moet leiden zal dit een deel van de medewerkers kunnen afschrikken om bijvoorbeeld verbaal geweld te melden. Zo zijn werknemers

met een zorgfunctie ten opzichte van de dader eerder geneigd om van aangifte af te zien.

Aanbeveling 14.

Het verdient aanbeveling om de verplichting om van iedere melding van agressie aangifte te doen niet rigide toe te passen. Dit om goed zicht te kunnen (blijven) houden op het voorkomen van agressie en geweld.

De geboden ondersteuning rondom het voegen als benadeelde partij in het strafproces en het eisen van een schadevergoeding wisselt per organisatie. Slachtoffers waarderen het zeer wanneer de ondersteuning op dit gebied goed is geregeld. Tegelijkertijd moet men de realiteit niet uit het oog verliezen en geen overspannen verwachtingen wekken.

Aanbeveling 15.

Het verdient aanbeveling om ondersteuning te bieden bij het eisen van een schadevergoeding, waarbij de daadwerkelijk geleden schade leidend dient te zijn.

Slachtoffers die via de werkgever professionele zorg aangeboden krijgen zijn vaak geneigd om de zorginstanties af te wijzen, ondanks dat zij niet weten wat deze voor hen zouden kunnen betekenen. Het verplaatsen van de beslissing hierover naar een later moment, waarop men beter geïnformeerd is, zou uitkomst kunnen bieden.

Aanbeveling 16.

Het verdient aanbeveling om de voorlichting over de mogelijkheden tot zorgverlening te verbeteren, zodat slachtoffers beter weten wat zij aan de zorgverlenende instanties kunnen hebben. Daarbij moeten slachtoffers zich niet gedwongen voelen om direct een beslissing op dit gebied te nemen.

12.4 Openbaar Ministerie

Naast de politie en de VPT-partners heeft het OM ook een rol in de processen waar deze studie over gaat. De nu volgende conclusies en bijbehorende aanbeveling is daarom aan haar geadresseerd.

Veel respondenten van dit onderzoek vinden de doorlooptijden van strafrechtelijke onderzoeken te lang. De Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) beogen deze processen te verkorten. Het is op basis van dit onderzoek niet duidelijk of en zo ja welke processen waar niet goed gaan bij politie en/of OM, waardoor de onderzoeken vertraging oplopen.

De respondenten van dit onderzoek vinden dat de communicatie van het OM voor verbetering vatbaar is. Het gaat dan onder meer om de informatieverstrekking aan slachtoffers over de voortgang van het strafrechtelijk onderzoek, het stopzetten van het onderzoek, de datum van de rechtszaak en de inhoud van de rechterlijke uitspraak.

Aanbeveling 17.

Het verdient aanbeveling dat het OM onderzoekt op welke momenten aangevers op welke wijze waarover geïnformeerd kunnen worden.

12.5 Slot

Met de introductie van eerst het beleid Veilige Publieke Taak en vervolgens van de Eenduidige Landelijk Afspraken voor de (strafrechtelijke) afwikkeling van voorvallen van agressie en geweld tegen dienstverleners zijn goede stappen gezet. Dat geldt ook voor de komst van het beleid Geweld Tegen Politieambtenaren. Dit onderzoek laat echter op grond van enquêtes onder en interviews met personeel dat slachtoffer is geweest van burgeragressie en met leidinggevenden zien dat aan de uitvoering van het beleid in de regio Amsterdam-Amstelland het een en ander te verbeteren is. Daarbij gaat het vooral om de kwaliteit van communicatie tussen relevante organisatieonderdelen en functionarissen onderling en met slachtoffers. Daarnaast ontbreekt vaak duidelijkheid over wie waarvoor precies verantwoordelijk is, waardoor zaken blijven liggen, waarom er informatie niet wordt gedeeld en zo kansen worden gemist.

Zo is bij de politie Amsterdam niet duidelijk welke functionaris het overzicht, de coördinatie en de verantwoordelijkheid heeft voor de uitvoering van de drie beleidslijnen GTPA, VPT en ELA. De interne communicatie daarover is voor de respondenten niet duidelijk. Dat geldt voor politieambtenaren in hun rol van slachtoffer én opsporingsambtenaar, maar evenzeer voor het ander personeel met een publieke taak.

De diverse organisaties met een publieke taak leggen de procedures, richtlijnen en afspraken binnen de GTPA, VPT en ELA verschillend uit. Daaruit kan voor de slachtoffers rechtsongelijkheid voortvloeien, maar waardoor vooral ook misverstanden kunnen ontstaan. Dit kan ook verkeerde verwachtingen wekken, bijvoorbeeld met betrekking tot schadevergoeding voor de benadeelde partij in een strafzaak.

Twee belangrijke doelen van het beleid volgens GTPA, VPT en ELA worden hierdoor in mindere mate bereikt, namelijk: (1) achter de werknemers gaan staan en (2) een front vormen tegen agressie en geweld tegen publieke dienstverleners.

Literatuurlijst

Achterhuis, Hans (2008). *Met alle geweld. Een filosofische zoektocht*. Rotterdam: Lemniscaat.

Boeykens, D. (2000). "Zinloos geweld" in K. Boey (red.) *Filosoferen over geweld*. Leusden: Acco. Pp. #.

Bressers, J.Th.A. (2003), "Evaluatie van beleid", in A. Hoogerwerf en M.

Herwijer (red.), *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*, Alphen aan den Rijn: Kluwer, pp. 173-196.

Boutellier, Hans (2006). *De veiligheidsutopie. Hedendaags onbehagen en verlangen rond misdaad en straf*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

BZK (2007), Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Programma Veilige Publieke Taak 2007-2011*. Den Haag: BZK.

CBS. Centraal Bureau voor de Statistiek, geraadpleegd op www.cbs.nl.

Flight, Sander en Manja Abraham (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007-2009-2011. Amsterdam: DSP-groep.

Flight, S. (2012). *Naleving van de ELA door politie en het Openbaar Ministerie*. Amsterdam: DSP Groep.

Garland, David (2001). *The Culture of Control. Crime and Social Order in Contemporary Society*. Chicago: The University of Chicago Press Books.

Hoogerwerf, A. (2003), "Beleid, processen en effecten", in A. Hoogerwerf en M. Herwijer (red.), *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*, Alphen aan den Rijn: Kluwer, pp. 17-35.

Kalidien, S.N. en N.E. de Heer-de Lange (2011). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2010. Ontwikkelingen en samenhangen*. Den Haag: WODC.

Kop, N., R.A. Spaan, B. van der Leij en F.M.H.M. Driessen (1997), *Politie en publiek. Een onderzoek naar de interactie politie-publiek tijdens de surveillancedienst*, Deventer/Antwerpen: Gouda Quint Kluwer Rechtswetenschappen, Politiestudies 19.

Kop, Nicolien (1999), *Blauw licht in het donker. Een onderzoek naar burn-out van en conflictbehandeling door politieagenten*, Utrecht: dissertatie.

Kruize, P. en D.J. Wijmer (1993), 'Geweldsdelicten tussen politiemensen en burgers onderzocht' *Tijdschrift voor de Politie*, 55(7/8), 211-215.

Kruize, P. en D.J. Wijmer (1994), 'Geweldsincidenten tussen politiemensen en burgers in Den Haag' Themanummer *Geweld Justitiële verkenningen*, jrg. 20, nr. 1, 1994, Arnhem/ Den Haag: Gouda Quint/WODC, pp. 97-112.

Laat, Mark de (2013). *Aangiftebereidheid onder ambulancemedewerkers. De sturingsmogelijkheden op de aangiftebereidheid van ambulancemedewerkers door hun werkgever*. Afstudeerscriptie Master of Crisis and Public order Management MCPM, Instituut voor Fysieke Veiligheid IFV, Arnhem

Naeyé, Jan (2007). *Hard en zacht: geweld in publiekscontacten van de politieregio Amsterdam-amstelland*. Kluwer.

Rijksoverheid.nl [1]

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/slachtofferbeleid/slachtofferloket>

Rijksoverheid.nl [2] www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/convenanten/2007/10/01/eenduidige-landelijke-afspraken-ela.html

Schuyt, P.M. (2009), "Het slachtoffer en de straf", in *Sancties*, afl. 6, 2009, pp. 313-316.

Slotboom, A. (1987), *Statistiek in woorden. Een gebruikersvriendelijke beschrijving van de meest voorkomende statistische termen en technieken*, Groningen: Wolters-Noordhoff.

Timmer, Jaap (1999), *Politiewerk in gevaarsituaties. Omgaan met agressie en geweld van burgers in het basispolitiwerk*, Amsterdam: Centrum voor Politiewetenschappen.

Timmer, Jaap en Rutger Visser (red.; 2013). *Gepast geweld. Geweld van en tegen de politie in 2010*. Te verschijnen.

Uildriks, N. (1996), *Geweld in de interactie politie-publiek. Een onderzoek naar opvattingen en ervaringen binnen de politie*, Deventer: Gouda Quint.

V&J, Ministerie van Veiligheid & Justitie (2010). *Eenduidige Landelijke Afspraken bij agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak*. Den Haag: Ministerie van V&J.

Wartna, B.S.J. (2005), *Evaluatie van daderprogramma's: een wegwijzer voor onderzoek naar de effecten van strafrechtelijke interventies speciaal gericht op het terugdringen van recidive*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers/WODC.

Yin, Robert K. (1989), 'Research Design Issues in Using the Case Study Method to Study Management Information Systems', in: James I. Cash and Paul R. Lawrence (eds.), *The Information Systems Research Challenge. Qualitative Research Methods*, Boston: Harvard Business School.

Auteurs en medewerkers

Kate van Bavel

Mevrouw K. van Bavel studeert Bestuur & Organisatie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Haar afstudeeronderzoek voor de Master Besturen van Veiligheid maakt deel uit van het deelonderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen politieambtenaren in Amsterdam. Zij is medeauteur van hoofdstuk 3 van deze studie.

Ewout van den Berg

De heer E.L. van den Berg studeert Bestuur & Organisatie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Zijn afstudeeronderzoek voor de Master Besturen van Veiligheid maakt deel uit van het deelonderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen politieambtenaren in Amsterdam. Hij is medeauteur van hoofdstuk 3 van deze studie.

Nick Dekker

De heer N. Dekker studeert Bestuur & Organisatie aan de Vrije Universiteit Amsterdam en heeft als student-assistent onder meer de kwantitatieve data-analyse van dit onderzoek uitgevoerd.

Nethanja Langendoen

Mevrouw N.K. Langendoen heeft HBO-Rechten gestudeerd aan de hogeschool Windesheim in Zwolle. Haar afstudeerscriptie behandelde de werkgeversverantwoordelijkheid voor de juiste afwikkeling van geweld tegen publieke dienstverleners. Zij ontwikkelde de vragenlijst voor de enquête onder publieke dienstverleners.

Rens van Leeuwen

De heer R. van Leeuwen studeert Bestuur & Organisatie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Zijn afstudeeronderzoek voor de Master Besturen van Veiligheid maakt deel uit van het deelonderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen politieambtenaren in Amsterdam. Hij is medeauteur van hoofdstuk 3 van deze studie.

Jessica Schmidhamer

Mevrouw J. Schmidhamer studeerde ten tijde van dit onderzoek HBO-Rechten aan de hogeschool Windesheim in Zwolle. Haar afstudeerscriptie behandelt het verhalen van schade van de werkgever, veroorzaakt door agressie en geweld, door middel van een civiele procedure. Zij ontwikkelde de vragenlijst voor de enquête onder publieke dienstverleners.

Dennis Teeuw

De heer D.M. Teeuw studeerde Bestuur & Organisatie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Zijn afstudeeronderzoek "Doorpakken" gaat in op de opleiding en aansturing van agenten bij geweldsituaties met burgers. Deze scriptie voor de Master Besturen van Veiligheid maakt deel uit van het

deelonderzoek naar de afwikkeling van geweld tegen politieambtenaren in Amsterdam. Dennis is medeauteur van hoofdstuk 3 van deze studie.

Lisanne van Stormbroek

Mevrouw L.E.M. van Stormbroek studeert HBO-Rechten aan de hogeschool Windesheim in Zwolle. Zij was ten tijde van dit onderzoek onderzoekassistent bij het voormalige lectoraat Veiligheid & Sociale Cohesie van de hogeschool Windesheim in Zwolle en werkte een deel van de interviews voor dit onderzoek uit.

Jaap Timmer

Dr. J.S. Timmer studeerde Sociale Wetenschappen aan de Rijksuniversiteit Groningen en promoveerde op het proefschrift *Politiegeweld* aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij is universitair hoofddocent Maatschappelijke Veiligheid aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

Rutger Visser

Drs. R.S.M. Visser studeerde Criminologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij deed onder meer onderzoek naar uitgaansgeweld (VU), werkte mee aan de evaluatie van het politieel gebruik van de wapenstokken en pepperspray (Ateno), is mederedacteur van het boek *Gepast geweld* over geweld van en tegen de politie en werkt nu als beleidsmedewerker bij de Brandweer Amsterdam-Amstelland.

Bijlage 1: Afkortingen lijst

BDR	Bureau District Recherche
BOT	Bedrijf Opvang Team
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
DEO	Dienst executieve ondersteuning
ELA	Eenduidige Landelijke Afspraken
EVRM	Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GIR	Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem
GTPA	Geweld Tegen Politieambtenaren
IPS	Integrale Personeel Service
OM	Openbaar Ministerie
KLPD	Korps Landelijke Politiediensten
OvJ	Officier van Justitie
PV	Proces Verbaal
VPT	Veilige Publieke Taak
WTR	Wijkteam Recherche
ZAP	Zorg Aanmeld Punt
ZIG	Zelfhulpteam Ingrijpende Gebeurtenissen

Bijlage 2: Vragenlijst Politie

Bijlage 3: Tabellen hoofdstuk 3

3.1 Algemene Kenmerken

Verdeling leeftijd (aantallen en percentages; N = 164)

	Aantal	Percentage
Tot en met 25 jaar	25	14,9
26 t/m 35 jaar	80	47,6
36 t/m 45 jaar	31	18,5
46 t/m 55 jaar	22	13,1
56 jaar en ouder	6	3,6
Totaal	164	97,6

Verdeling geslacht (aantallen en percentages; N = 164)

	Aantal	Percentage
Man	125	74,4
Vrouw	39	23,2
Totaal	164	97,6

Verdeling politierangen (aantallen en percentages; N = 164)

	Aantal	Percentage
Aspirant	10	6
Surveillant	14	8
Agent	15	9
Hoofdagent	83	49
Brigadier	33	17
Inspecteur	8	5
Commissaris	1	1
Totaal	164	100

Verdeling aantal dienstjaren (aantallen en percentages; N = 163)

	Aantal	Percentage
Minder dan 5 jaar	19	11,7
5 t/m 10 jaar	79	48,5
11 t/m 20 jaar	46	28,2
Meer dan 20 jaar	19	11,7
Totaal	163	100

Verdeling vormen van geweld verdeeld over man/vrouw (aantallen en percentages;
N = 163)

	Verbaal		Non-verbaal geweld		Serieus bedreigen		Fysiek geweld	
	Aantal	procent	Aantal	procent	Aantal	procent	Aantal	procent
Man	69	77	30	79	40	75	88	75
Vrouw	21	23	8	21	13	25	30	25
Totaal	90	100	38	100	53	100	118	100

Verdeling bekendheid met de Eenduidige Landelijke Afspraken (aantallen en percentages; N = 163)

	Aantal	Percentage
Ja	12	7,4
Nee	151	92,6
Totaal	163	100

Verdeling bekendheid met protocol en procedure van geweld tegen publieke dienstverleners (aantallen en percentages; N = 162)

	Aantal	Percentage
Ja	106	65,4
Nee	56	34,6
Totaal	162	100

Verdeling leidinggevende op de hoogte van de voorgeschreven geweldsprotocollen (aantallen en percentages; N = 162)

	Aantal	Percentage
Ja	96	59,3
Nee	3	1,9
Onbekend	63	38,9
Totaal	162	100

Verdeling voldoende gehandeld vanuit deze protocollen (aantallen en percentages; N = 162)

	Aantal	Percentage
Ja	93	57,4
Nee	14	8,6
Onbekend	55	34
Totaal	162	100

3.2 Melding en aangifte

Verdeling periode incidentmelding bij leidinggevende (aantallen en percentages; N = 158)

	Aantal	Percentage
Zelfde dag	150	94,9
Volgende dag	5	3,2
Anders	3	1,9
Totaal	158	100

Verdeling periode aangifte van incident (aantallen en percentages; N = 158)

	Aantal	Percentage
Zelfde dag	97	61,4
Volgende dag	31	19,6
Anders	30	19
Totaal	158	100

Verdeling aangiftelocatie (aantallen en percentages N = 158)

	Aantal	Percentage
Bureau districtsrecherche	58	36,7
Wijkteam Recherche	46	29,1
Anders	54	34,2
Totaal	158	100

Verdeling verhoogde aandacht binnen de politie voor het melden van geweldsincidenten (aantallen en percentages; N = 157)

	Aantal	Percentage
Ja	94	60
Nee	10	6
Merk ik niets van	53	34
Totaal	157	100

Verdeling stimulans tot aangifte bij geweld tegen politieambtenaren (aantallen en percentages; N = 157)

	Aantal	Percentage
Stimulans tot aangifte bij geweld merkbaar	76	48
Er is geen stimulans tot aangifte bij geweld	45	29
Merk niets van stimulans tot aangifte bij geweld	36	23
Totaal	157	100

3.3 Opvang en nazorg

Verdeling ZIG ingeschakeld (aantallen en percentages; N = 157)

	Aantal	Percentage
Ja	23	14,6
Nee	128	81,5

	Aantal	Percentage
Onbekend	6	3,8
Totaal	157	100

Verdeling gebruik gemaakt van het ZIG (aantallen en percentages; N = 157)

	Aantal	Percentage
Gebruik gemaakt van het ZIG	9	5,7
Geen gebruik gemaakt van het ZIG	148	94,3
Totaal	157	100

Verdeling gebruik gemaakt van slachtofferloket (aantallen en percentages; N = 152)

	Aantal	Percentage
Ja	19	12,5
Nee	133	87,5
Totaal	152	100

Verdeling waardering slachtofferloket bij gebruikgemaakt van slachtofferloket (aantallen en percentages; N = 19)

	Aantal	Percentage
Negatief	2	10,5
Neutraal	6	31,6
Positief	9	47,7
Zeer positief	2	10,5
Totaal	19	100

Verdeling reden van niet gebruikmaken slachtofferloket (aantallen en percentages; N = 131)

	Aantal	Percentage
Geen behoefte aan hulp vanuit slachtofferloket	59	45
Niet op de hoogte van het bestaan van slachtofferloket	58	44,3
Anders	14	10,7
Totaal	131	100

3.4 Begeleiding en terugkoppeling

Verdeling beoordeling voldoende begeleiding (aantallen en percentages; N = 157)

	Aantal	Percentage
Ja	101	64
Merk ik niets van	56	36

	Aantal	Percentage
Totaal	157	100

Verdeling plaatsvinden van tussentijdse terugkoppeling (aantallen en percentages; N = 157)

	Aantal	Percentage
Ja	62	40
Nee	95	60
Totaal	157	100

Verbeterpunten (aantallen en percentages; N = 155)

	Aantal	Percentage
Bereikbaarheid	6	4
Communicatie	41	27
Terugkoppeling	55	35
Anders	53	34
Totaal	155	100

3.5 Vervolg en strafproces

Verdeling of verdachte direct is aangehouden na incident (aantallen en percentages; N = 155)

	Aantal	Percentage
Ja	134	86
Nee	14	9
Weet niet	7	5
Totaal	155	100

Verdeling informatiebehoefte respondent (aantallen en percentages; N = 154)

	Aantal	Percentage
Ja, wilt geïnformeerd worden	134	87
Nee, hoeft niet geïnformeerd te worden	20	13
Totaal	154	100

Verdeling hoe informatie tot respondent is gekomen (aantallen en percentages; N = 155)

	Aantal	Percentage
Bureau districtsrecherche	38	25
Wijkteam recherche	39	25
Niet	77	50
Totaal	155	100

Verdeling beste informatieverstrekkingmanier (aantallen en percentages; N = 154)

	Aantal	Percentage
Mail	57	37
Telefonisch	40	26
Post	8	5
Mondeling	49	32
Totaal	154	100

Verdeling of OM verhoogde strafeis heeft doorgevoerd; (aantallen en percentages; N = 152)

	Aantal	Percentage
Ja	22	14,5
Nee	33	21,7
Onbekend	97	63,8
Totaal	152	100

Verdeling vervolgtraject (aantallen en percentages; N = 153)

	Aantal	Percentage
Zaak geseponeerd	18	11,8
Heengezonden met dagvaarding	68	44,4
Heengezonden met transactie	13	8,5
Voorgeleid aan OvJ	54	35,3
Totaal	153	100

Verdeling respondent geïnformeerd over zittingsdatum (aantallen en percentages; N = 153)

	Aantal	Percentage
Ja	83	54,2
Nee	70	45,8
Totaal	153	100

Verdeling waarvan de informatie over zittingsdatum tijdig verstrekt is; (percentages; N = 153)

	Percentage
Ja	92
Nee	8
Totaal	100

Verdeling aanwezigheid op zitting; (aantallen en percentages; N = 150)

	Aantal	Percentage
Ja	49	32,7
Nee	71	47,3
Geen zitting	30	20
Totaal	150	100

Verdeling voeging als benadeelde partij (aantallen en percentages; N = 150)

	Aantal	Percentage
Gevoegd als benadeelde partij in strafzaak	112	74,7
Niet gevoegd als benadeelde partij in strafzaak	38	25,3
Totaal	150	100

Verdeling toekenning schadevergoeding (aantallen en percentage; N = 109)

	Aantal	Percentage
Ja	54	49,5
Nee	52	47,7
Gedeeltelijk	3	2,8
Totaal	109	100

Verdeling hoogte van de schadevergoeding (aantallen en percentage; N = 108)

	Aantal	Percentage
Te laag	63	58,3
Passend	45	41,7
Totaal	108	100

3.6 Waardering en invloed op aangiftebereidheid

Verdeling invloed ervaringen op aangiftebereidheid (aantallen en percentages; N = 155)

	Aantal	Percentage
Ja heeft invloed	64	41
Nee heeft geen invloed	91	59
Totaal	155	100

Bijlage 4: Vragenlijst publieke dienstverleners

Geachte heer, mevrouw,

U bent voor dit onderzoek benaderd omdat u in 2011 slachtoffer bent geweest van één of meerdere geweldsdelicten. Daarvan heeft de politie Amsterdam-Amstelland een dossier aangemaakt. De gegevens die wij u in deze vragenlijst vragen worden geheel anoniem opgeslagen en verwerkt.

In de laatste vraag wordt u gevraagd om medewerking te verlenen aan een interview voor verdiepend onderzoek. Om hieraan deel te nemen kunt u uw naam, mailadres of telefoonnummer invullen.

Algemeen

1. Bij welke organisatie bent u werkzaam?

- ☐ Ambulance
- ☐ GGD
- ☐ Cition
- ☐ GVB
- ☐ Jeugdzorg
- ☐ DOC
- ☐ Gemeente Amsterdam

2. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Tot en met 25 jaar
- ☐ 26 t/m 35
- ☐ 36 t/m 45
- ☐ 46 t/m 55
- ☐ 56 jaar en ouder

3. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

4. Wat is uw functie?

5. Hoeveel jaren bent u in dienst?

- ☐ Minder dan 5 jaar
- ☐ 5 t/m 10 jaar
- ☐ 11 t/m 20 jaar
- ☐ Meer dan 20 jaar

6. Bent u bekend met het beleid Veilige Publieke Taak (VPT)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

7. Is er de laatste tijd meer aandacht gegeven aan het melden van geweld binnen de organisatie waar u werkzaam bent?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Incident

8. Van welke vorm van geweld bent u in de uitoefening van uw functie in 2011 slachtoffer geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Verbaal
- ☐ Non-verbaal
- ☐ Serieus bedreigen
- ☐ Fysiek geweld

Interne procedure

9. Bent u bekend met de interne procedure(s) voor de afwikkeling van geweld tegen publieke dienstverleners?

- ☐ Ja ☐ Nee

10. Heeft uw leidinggevende gehandeld vanuit de interne procedure voor de afwikkeling van geweld tegen publieke dienstverleners?

- ☐ Ja ☐ Nee ☐ Onbekend

Melding en aangifte

11. Wanneer heeft u het incident gemeld bij uw leidinggevende?

- ☐ Zelfde dag
☐ Volgende dag
☐ Anders, nl: _____

12. Is het incident geregistreerd (met bijvoorbeeld een agressieregistratie formulier)?

- ☐ Ja ☐ Nee

13. Bij welk politiebureau hebt u aangifte gedaan?

14. Heeft u getwijfeld om aangifte te doen?

- ☐ Ja ☐ Nee

Kunt u dit toelichten?

15. Doet u een volgende keer weer aangifte?

- ☐ Ja ☐ Nee

Kunt u dit toelichten?

16. Wordt het doen van aangifte vanuit uw organisatie gestimuleerd?

- ☐ Ja ☐ Nee

17. Heeft uw leidinggevende u begeleid bij het doen van aangifte?

- ☐ Ja ☐ Nee

18. Had u hier behoefte aan?

- ☐ Ja ☐ Nee

Ziekte en schade

19. Heeft u zich ziek gemeld naar aanleiding van het incident?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 21)

20. Hoeveel dagen heeft u zich ziek gemeld?

- ☐ Minder dan 5 dagen
☐ Tussen 5 en 10 dagen
☐ Tussen 10 en 15 dagen
☐ Minder dan 15 dagen

21. Heeft u schade, materieel en/of immaterieel, aan het incident overgehouden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, materieel
☐ Ja, immaterieel, psychisch
☐ Ja, immaterieel, lichamelijk
☐ Nee

Vervolgtraject

22. Bent u direct opgevangen na het incident?

- ☐ Ja ☐ Nee

23. Had u hier behoefte aan?

- ☐ Ja ☐ Nee

24. Bent u voldoende begeleid nadat u aangifte hebt gedaan?

- ☐ Ja ☐ Nee

25. Bent u na uw aangifte op de hoogte gehouden over de voortgang van uw zaak?

- ☐ Ja ☐ Nee

26. Welke interne instantie(s) is/zijn er ingeschakeld tijdens en na het vervolgtraject? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geestelijk verzorger
- ☐ Personeelszorg
- ☐ Bedrijfsmaatschappelijk werker
- ☐ Geen
- ☐ Anders, nl: _____

27. Heeft u gebruik gemaakt van deze instanties?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 29)

28. Wat vindt u van de kwaliteit van die zorg?

- ☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

29. Heeft u gebruik gemaakt van het slachtofferloket?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 31)

30. Wat is uw waardering over uw ervaring met het slachtofferloket?

- ☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

(ga verder met vraag 32)

31. Wat is de reden dat u geen gebruik hebt gemaakt van het slachtofferloket? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geen behoefte aan hulp van het slachtofferloket
- ☐ Niet op de hoogte van het bestaan van het slachtofferloket
- ☐ Anders, nl: _____

32. Zijn er nog meer instanties bij uw zaak betrokken geweest?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 33)

Zo ja, welke en wat vindt u van hun inzet?

33. Wat kan er vooral beter? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Bereikbaarheid
- ☐ Communicatie
- ☐ Terugkoppeling
- ☐ Anders, nl: _____

34. Wat vindt u van de steun van uw collega's na het incident?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

35. Is het incident nabesproken binnen de groep (bijvoorbeeld tijdens werkoverleg of ander moment)?

☐ Ja ☐ Nee

36. Wat vindt u van de begeleiding van uw direct leidinggevende?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

37. Wat vindt u van de algehele begeleiding vanuit uw organisatie?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Gerechtelijke procedure**38. Is/zijn de verdachte(n) kort na het incident aangehouden?**

☐ Ja ☐ Nee ☐ Onbekend

39. Weet u wat er met de verdachte(n) is/zijn gebeurd?

☐ Ja ☐ Nee

40. Wat vindt u van het politieonderzoek tegen de dader(s) in uw zaak?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

41. Bent u op de hoogte gebracht van het verloop van het strafrechtelijk onderzoek?

☐ Ja ☐ Nee

42. Wilde u weten hoe het strafrechtelijk onderzoek tegen de dader(s) verliep?

☐ Ja ☐ Nee

43. Wat vindt u van de manier waarop u daarover bent geïnformeerd?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

44. Hoe kunnen politie en justitie volgens u het beste slachtoffers van dit soort incidenten informeren over hun zaak?

☐ Per E-mail ☐ Telefonisch ☐ Per post ☐ Mondeling

PGM

45. **Bent u geïnformeerd over de datum van de rechtszitting tegen de verdachte(n) in uw zaak?**
☐ Ja ☐ Nee
46. **Bent u daar tijdig over geïnformeerd** (zodat u de zitting kon bijwonen)?
☐ Ja ☐ Nee
47. **Wat vindt u van de informatie over de datum van de rechtszitting?**
☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht
48. **Weet u dat de Officier van Justitie een verhoogde straf kan eisen tegen een verdachte van geweld tegen publieke dienstverleners?**
☐ Ja ☐ Nee
49. **Heeft de Officier van Justitie dit in uw zaak gedaan?**
☐ Ja ☐ Nee ☐ Onbekend
50. **Was u aanwezig op de rechtszitting tegen de verdachte(n)?**
☐ Ja ☐ Nee ☐ Geen zitting
51. **Weet u welke straf de rechter aan de verdachte(n) heeft opgelegd?**
☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 54)
52. **Welke straf heeft/hebben de dader(s) in uw zaak gekregen?**
(meerdere antwoorden mogelijk)
☐ Celstraf
☐ Geldboete
☐ Taakstraf
☐ Vrijspraak
☐ Anders, nl: _____
53. **Wat vindt u van de straf die de verdachte(n) in uw zaak heeft/hebben gekregen?**
☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Neutraal ☐ Slecht ☐ Zeer slecht
54. **Heeft u zich gevoegd als benadeelde partij in de strafzaak tegen de verdachte(n) in uw zaak?**
☐ Ja

PGM

55. Heeft u civielrechtelijk materiële en/of immateriële schade geclaimd tegen de verdachte(n)?

- ☐ Ja ☐ Nee

56. Is er een schadevergoeding toegekend?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 59) ☐ Gedeeltelijk

57. Heeft u deze schadevergoeding daadwerkelijk gekregen?

- ☐ Ja
☐ Nee, maar de betalingstermijn is nog niet verstreken
☐ Nee

58. Wat vindt u van de hoogte van de schadevergoeding?

- ☐ Te laag ☐ Passend ☐ Te hoog

Voorlichting en training

59. Heeft u een voorlichting gehad over agressie en geweld?

- ☐ Ja ☐ Nee

60. Heeft u training in het voorkomen van agressie en geweld gehad (zoals uw houding tegenover publiek, communicatieve vaardigheden, invoelingsvermogen en inschattingsvermogen)?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 62)

61. Hoe vaak wordt deze training herhaald?

- ☐ Ieder jaar
☐ Iedere twee jaar
☐ Iedere drie jaar
☐ Wordt niet herhaald
☐ Anders, nl: _____

62. Heeft u training in het beperken van agressie en geweld gehad (zoals agressiehantering en de-escalatietechnieken)?

- ☐ Ja ☐ Nee (ga verder met vraag 64)

63. Hoe vaak wordt deze training herhaald?

- ☐ Ieder jaar
☐ Iedere twee jaar
☐ Iedere drie jaar
☐ Wordt niet herhaald
☐ Anders, nl: _____

64. Heeft u behoefte aan meer voorlichting en training?

- ☐ Ja ☐ Nee

65. Bent u in staat om agressie en geweld in een vroeg stadium te herkennen?

- ☐ Ja ☐ Nee

66. Bent u van mening dat u beschikt over voldoende kennis en vaardigheden om een situatie met agressie en geweld te kunnen hanteren?

- ☐ Ja ☐ Nee

Eindoordeel**67. Stelling:**

“Mijn werkgever heeft al het mogelijke gedaan om (onder andere door middel van voorlichting en training) agressie en geweld te voorkomen.”

- ☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Zeer oneens

Kunt u dit toelichten?

68. Stelling:

“Mijn werkgever heeft al het mogelijke gedaan om (onder andere door middel van training in de-escalerend handelen en de mogelijkheid hulp in te schakelen) agressie en geweld te beperken.”

- ☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal oneens

Kunt u dit toelichten?

69. *Stelling:*

“Mijn werkgever heeft al het mogelijke gedaan om (onder andere door middel van opvang en nazorg en de registratie, melding en/of aangifte) agressie en geweld goed af te handelen.”

☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal oneens

Kunt u dit toelichten?

Dit was de laatste vraag.

Bent u bereid om deel te nemen aan een interview? Na deze enquête over uw ervaring met en mening over de afwikkeling van geweld tegen de publieke dienstverleners volgen gesprekken om bepaalde zaken beter uit te diepen. Bij deze gesprekken geldt dat de anonimiteit zal worden gewaarborgd.

Bent u bereid om deel te nemen, dan graag hieronder uw naam, mailadres, of telefoonnummer noteren zodat wij contact met u op kunnen nemen.

☐ **Ja, dat wil ik en ik ben te bereiken via:**

☐ **Nee, liever niet.**

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 5: Tabellen hoofdstuk 7

7.1 Algemene kenmerken

<i>leeftijd</i>		Frequency	Percent
Valid	Tot en met 25 jaar	2	4,3
	26 t/m 35	10	21,3
	36 t/m 45	12	25,5
	46 t/m 55	14	29,8
	56 jaar en ouder	9	19,1
	Total	47	100,0

<i>geslacht</i>		Frequency	Percent
Valid	Man	32	68,1
	Vrouw	15	31,9
	Total	47	100,0

<i>jaren in dienst</i>		Frequency	Percent
Valid	Minder dan 5 jaar	17	36,2
	5 t/m 10 jaar	7	14,9
	11 t/m 20 jaar	9	19,1
	Meer dan 20 jaar	14	29,8
	Total	47	100,0

<i>welke organisatie</i>		Frequency	Percent
Valid	Ambulance	3	6,4
	GGD	3	6,4
	Cition	13	27,7
	GVB	19	40,4
	Jeugdzorg	5	10,6
	Gemeente Amsterdam	4	8,5
	Total	47	100,0

	Aantal
Verbaal	35
Non-verbaal geweld	11

	Aantal
Fysiek geweld	22
Serieuze bedreiging	23
Totaal *	91

* een respondent kan van meerdere geweldsvormen het slachtoffer zijn geweest

bekendheid met VPT (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	32	68
Nee	13	28
n.v.t.	2	4
Totaal	47	100

bekendheid interne procedures tegen burgergeweld
(aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	36	77
Nee	11	23
Totaal	47	100

leidinggevende gehandeld conform VPT? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	32	68
Nee	2	4
Onbekend	12	26
n.v.t.	1	2
Totaal	47	100

7.2 Melding en aangifte

wanneer gemeld bij leidinggevende? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Zelfde dag	40	85
Volgende dag	6	13
Anders	1	2
Totaal	47	100

incident geregistreerd volgens procedure? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	38	81
Nee	6	13
n.v.t.	3	6
Totaal	47	100

getwijfeld om aangifte te doen? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	8	17
Nee	39	83
Totaal	47	100

organisatie stimuleert doen aangifte? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	43	92
Nee	4	9
Tot aal	47	101*

*door afronding

begeleiding leidinggevende bij aangifte?
(aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	21	45
Nee	19	40
n.v.t.	7	15
Totaal	47	100

Doet u een volgende keer weer aangifte? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	45	96
Nee	2	4
Tot aal	47	100

7.3 Opvang en nazorg

direct opgevangen? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	32	68
Nee	15	32
Tot al	47	100

personeelszorg? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Nee	43	92
Ja	4	9
Tot aal	47	101*

* door afronding

bedrijfsmaatschappelijkwerker (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Nee	43	91
Ja	4	9
Tot aal	47	100

		30. Wat is uw waardering over uw ervaring met het slachtofferloket?					Total
		Goed	Neutraal	Slecht	Zeer slecht	nvt/leeg	
gebruik gemaakt	Ja	1	1	1	0	0	3
slachtofferloket?	Nee	3	3	0	1	35	42
	nvt/leeg	0	0	0	0	2	2
Total		4	4	1	1	37	47

Geen behoefte aan hulp van het slachtofferloket

		Frequency	Percent
Valid	No	24	51,1
	Yes	23	48,9
Total		47	100,0

Niet op de hoogte van het bestaan van het slachtofferloket

		Frequency	Percent
Valid	No	37	78,7
	Yes	10	21,3
Total		47	100,0

7.4 Begeleiding en terugkoppeling

Bereikbaarheid

		Frequency	Percent
Valid	No	42	89,4
	Yes	5	10,6
Total		47	100,0

Communicatie

		Frequency	Percent
Valid	No	32	68,1
	Yes	15	31,9
Total		47	100,0

Terugkoppeling

		Frequency	Percent
Valid	No	24	51,1
	Yes	23	48,9
Total		47	100,0

Op de hoogte gebracht van het verloop van het strafrechtelijk onderzoek

		Frequency	Percent
Valid	Ja	26	55,3
	Nee	21	44,7
	Total	47	100,0

7.5 Vervolging en strafproces

geïnformeerd na aangifte? (aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	30	64
Nee	16	34
n.v.t.	1	2
Totaal	47	100

Weet u dat de Officier van Justitie een verhoogde straf kan eisen tegen een verdachte van geweld tegen publieke dienstverleners?

(aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	33	70
Nee	13	28
n.v.t.	1	2
Totaal	47	100

Weet u welke straf de rechter aan de verdachte(n) heeft opgelegd?

(aantallen en percentages, N=47)

	Aantal	%
Ja	18	38
Nee	26	55
n.v.t.	3	7
Totaal	47	100

Heeft u zich gevoegd als benadeelde partij in de strafzaak tegen de verdachte(n) in uw zaak?

		Frequency	Percent
Valid	Ja	23	48,9
	Nee	17	36,2
	nvt/leeg	7	14,9
	Total	47	100,0

Heeft u deze schadevergoeding daadwerkelijk gekregen?

		Frequency	Percent
Valid	Ja	14	29,8
	Nee	11	23,4
	nvt/leeg	22	46,8
	Total	47	100,0

Wat vindt u van de hoogte van de schadevergoeding?

		Frequency	Percent
Valid	Te laag	9	19,1
	Passend	9	19,1
	nvt/leeg	29	61,7
	Total	47	100,0

7.6 Waardering en invloed op aangiftebereidheid

Minder dan 5 jaar in dienst

Onderwerpgroep	Waardering
Intake en service	2,19
Opsporing daad en daders	2,63
Vervolging dader	2,69
Proces en voeging	2,71
Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat	2,42

Langer dan 5 jaar in dienst

Onderwerpgroep	Waardering
Intake en service	2,38
Opsporing daad en daders	2,48
Vervolging dader	3,03
Proces en voeging	2,98
Strafrechtelijk/civielrechtelijk resultaat	2,56

Bijlage 6: Tabellen hoofdstuk 11

11.1 Algemene kenmerken

leeftijd

	Aantal	%
Tot en met 25 jaar	27	12,6
26 t/m 35 jaar	90	41,9
36 t/m 45 jaar	43	20,0
46 t/m 55 jaar	36	16,7
56 jaar en ouder	15	7,0
Total	211	98,1
Missing System	4	1,9
Total	215	100,0

geslacht

	Frequency	Percent
Valid Man	157	73,0
Vrouw	54	25,1
Total	211	98,1
Missing System	4	1,9
Total	215	100,0

aantal dienstjaren

	Aantal	%
Minder dan 5 jaar	36	17
5 t/m 10 jaar	86	41
11 t/m 20 jaar	55	26
Meer dan 20 jaar	33	16
Total	210	100

Schade als gevolg van het incident

	Percentage	Aantal
Materieel	7,4	16
Immaterieel, psychisch	21,4	46
Immaterieel, lichamelijk	21,9	47
Geen	55,3	119
Totaal*	106	228

* een respondent kan meerdere schadevormen hebben genoteerd

Bekendheid met interne protocollen en procedures

	Aantal	%
Ja	142	68
Nee	67	32
Total	209	100

11.2 Melding en aangifte

Melden incident

		Aantal	%
Valid	Zelfde dag	190	88,4
	Volgende dag	11	5,1
	Anders, nl:	4	1,9
	Total	205	95,3
Missing	System	10	4,7
Total		215	100,0

twijfel over aangifte

		Aantal	%
	Ja	26	13
	Nee	179	87
Total		205	100

stimulans tot aangifte

		Aantal	%
	Ja	119	58
	Nee	49	24
	Merk ik niets van	36	18
Total		204	100

11.3 Begeleiding

Tabel 11.8: Voldoende begeleiding na aangifte

		Aantal	%
Valid	Ja	134	66
	Nee	66	32
	nvt	4	2
Total		204	100

11.4 Vervolgging en strafproces

Heeft OM hogere strafeis toegepast.

		Frequency	Percent
Valid	Ja	30	14,0
	Nee	38	17,7
	Onbekend	130	60,5
	nvt	1	,5
	Total	199	92,6
Missing	System	16	7,4
Total		215	100,0

Bekendheid met de richtlijnen van het OM

		Aantal	%
Valid	Ja	156	78
	Nee	43	22
Total		199	100

Geïnformeerd over de datum van de zitting

		Aantal	%
	Ja	109	55
	Nee	90	45
Total		199	100

Aanwezig op zitting

		Frequency	Percent
Valid	Ja	59	30
	Nee	93	47
	Geen zitting	41	21
	Nvt/leeg	4	2
Total		197	100

op de hoogte gebracht van de uiteindelijke strafmaat die is toegewezen

		Frequency	Percent
Valid	Ja	100	46,5
	Nee	94	43,7
	3	3	1,4
	Total	197	91,6
Missing	System	18	8,4
Total		215	100,0

gevoegd als benadeelde partij

		Frequency	Percent
Valid	Ja	135	62,8
	Nee	55	25,6
	3	7	3,3
	Total	197	91,6
Missing	System	18	8,4
Total		215	100,0

een schadevergoeding toegekend

		Frequency	Percent
Valid	Ja	68	31,6
	Nee	77	35,8
	Gedeeltelijk	4	1,9
	4	7	3,3
	Total	156	72,6
Missing	System	59	27,4
Total		215	100,0

Wat vindt u van de hoogte van de schadevergoeding

		Frequency	Percent
Valid	Te laag	72	33,5
	Passend	54	25,1
	4	29	13,5
	Total	155	72,1
Missing	System	60	27,9
Total		215	100,0